

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R., Nursyamsi, I., & Munizu, M. (2020). *Effect of Customer Value and Experiential Marketing to Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable: Case Study on Go-Jek Makassar Consumers*. 13(1), 767–774.
- Adrian, P. (2001). *Essence Of Services Marketing*. Prentice Hall Of India.
- Beniusiene, I., & Petukiene, E. (2012). The Indicators of Service Quality Measurement of Logistics Services. *Social Research*, 2(27), 62–70.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 2). Andi.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology with Student CD*.
- Gulc, A. (2017). Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service. *Procedia Engineering*, 182, 255–264.
- Heil, P. F., Hopkins, K. D., Glass, G. V., & Daniel, W. W. (1980). Basic Statistics for the Behavioral Sciences. *Technometrics*, 22(2), 280.
- Jan, R. H. (2018). Analisis Implementasi Marketing Mix Pada Pt . Pegadaian Cabang Malalayang Kota Manado. *Economic and Business of Islam*, 3(2), 237–246.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2011). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1 dan 2*, Alih Bahasa: Bob Sabran. In *Jakarta: Erlangga*.
- Leech, N., Barrett, K., & Morgan, G. A. (2013). SPSS for Intermediate Statistics. In *SPSS for Intermediate Statistics* (Issue March 2019).
- Lovelock, C., Wirtz, J., Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa : Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. (7th ed.). Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nahar, J. (2017). Penerapan Metode Multidimensional Scaling dalam Pemetaan Sarana Kesehatan di Jawa Barat. *Jurnal Matematika Integratif*, 12(1), 43. <https://doi.org/10.24198/jmi.v12i1.10283>
- Nangoi, R. (1988). *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan* (Rajawali (ed.); 1st ed.).
- Philip, K. dan. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Salemba Empat.
- Prasetyo, F. A. (2015). Analisis Perbandingan Service Quality Antara Jne Dan J&T Ekpress. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(2), 8.
- Prayoga, A. (2018). *Analisis perbandingan kualitas pelayanan pada Indomaret dan Alfamart di Candi Gebang, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta*.

- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (satu). Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Sudaryono. (2016). *manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Andi.
- Tambajong, G. (2013). Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Penjualan Sepeda Motor Yamaha Di Pt. Sarana Niaga Megah Kerta Manado. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1291–1301.
- Tjiptono, F. (2011). *Kualitas Pelayanan*. Andi.
- Walliman, N. (n.d.). *Research_Methods_The_Basics_Nicholas*.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit Ekonisia.
- Yumusak, T., Yilmaz, K., & Gungordu, A. (2016). Perceptual Maps of Smart Phones With Multi-Dimensional Scaling Analysis. *International Journal of Research in Social Sciences*, 6(5), 40–44.

