

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G. dan Kotler, Philip. Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 Edisi Bhs.Indonesia dari Principle of Marketing, Jakarta: PT Prehalindo, 1998.
- Didin Fatihudin (2019). Pemasaran Jasa Edisi Pertama Yogyakarta, CV Budi Utama.
- Fandy Tjptono, 2006, Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta
- William .J.Stanton.1981, pemasaran jasa, 2019.
- Firdaus, Muhammad Bagus. (2020). STRATEGI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN FITNEES ALPHA GYM BANJARMASIN - Repository UNISKA. *Uniska-Bjm.ac.id*. <http://eprints.uniskabjm.ac.id/1603/1/ARTIKEL%20MUHAMMAD%20BAGUS%20FIRDAUS-converted.pdf>
- Ghozali, Imam. (2009). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan IV. Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, Imam. (2016). Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya. Penerbit Yoga Pratama: Semarang.
- Hery. 2019. "Manajemen Pemasaran". Jakarta : PT. Gramedia
- Juliansyah Noor. 2011. Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kotabe, Masaaki & Helsen, Kristiaan. (2011). *Global Marketing Management. Fifth Edition*. Penerbit WILEY: New Jersey.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). Marketing Management (15th Ed). New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing (7th ed). Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., & Armstrong, G. M. (2010). *Principles of marketing*. Pearson Education India
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, Prinsip-prinsip pemasaran, Jakarta: Erlangga, 2010
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen pemasaran Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen pemasaran, indeks 2007.
- Malhotra K. Naresh. 1993. Riset Pemasaran Sebuah Orientasi Terapan, edisi kedua, Prentice Hall International Inc,
- Maulana, Kareza Raska. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan BSC Fitness Center) - Eprints. *Universitasputrabangsa.ac.id*. <http://eprints.universitasputrabangsa.ac.id/id/eprint/227/1/Jurnal%20Kareza%20Raska%20Maulana%20%28155502087%29.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman A, Valarie A Zeithaml, and Leonard L Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication," *Journal of Marketing*, vol. 49, 1985.
- Prasetyo, Wisnu Nur. (2016). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Fitness Center GOR UNY Skripsi Sarjana*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sari, Y., Surjani, R. M., & Tang, R. (2014). *Studi Komparatif Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Club Arena Metropolis dan The Warehouse Gym Surabaya - Ubaya Repository*. *Ubaya.ac.id*.
https://doi.org/10.16324/7/Studi%20Komparatif_Abstrak_2014.pdf
- Stanton, William J. 1993 *Prinsip Pemasaran Jilid I*, Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian evaluasi: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi ke-3 Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valerie A, Bitner, Mary Jo., (2000), *Pemasaran Jasa*, Irwin McGraw Hill, Boston