

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. C., & Narus, J. A. (1995). *Capturing the value of supplementary services*. Harvard Business Review.
- Anthony Achayo Adimo dan Owino Phyllis Osodo. (2018). *The Impact of Distribution Channel Differentiation on Organizational Performance, The Case of Sameer Africa Limited*.
- Ardana, Komang dkk. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu:Yogyakarta
- Ardianto, Elvinaro, Soemirat Soleh. 2008. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Armstrong dan Philip Kotler.(2003), *Manajemen Pemasaran*, (Edisi Kesembilan). Jakarta:PT.Indeks Gramedia.
- Assauri, Sofian. (2000). *Manajemen Pemasaran dasar, Konsep dan Strategi*. Cetakan Ketiga, Rajawali Pers. Jakarta.
- Bambang, Hariadi, (2005). *Strategi Manajemen*, Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Bastian, Indra. (2001). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit BPFE, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Bougie Rojer dan Sekaran Uma. (2017). *metode penelitian untuk bisnis*, (edisi 6). Jakarta.
- Chenhall, R. H., and Langfield-Smith. K. M. (1998).“*The relationship between strategic priorities, management techniques, and management accounting: An empirical investigation using a systems approach*”.Accounting, Organizations and Society.
- David R. Forest dan David R. Fred (2016). *manajemen strategic*. (edisi 15). Jakarta.
- Davis, P. S., & Schul, P. L. (1993). *Addressing the contingent effects of business unit strategic orientation on relationships between organizational context and business unit performance*. Journal of Business Research. 27 (3). 183–200.
- Dessler Gary. (2016), *manajemen sumber daya manusia*, (edisi 14). Jakarta.
- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty. Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dialihbahasakan oleh: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir-butir untuk instrument angket, tes dan skala nilai dengan BASICA*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hanifah Hasnah Riny dan Tri Indra Wijaksana. (2019). *The Effect of Differentiation of Services on Karawang AUTO 2000 Costomer Satisfaction*.
- Harahap, S.S. (2008). *Analisis Kritis Manajemen Keuangan*. Jakarta : PT Raja

- Umma Azzahra Hany, Nurhayani, Anggit Brilianti. (2019). *Analisis Regresi Multivariate Principle Component atas Efektifitas E-tol dan Kualitas Pelayanan Tol Terhadap Kepuasan Konsumen Jalan Tol*.
- Hariadi, Bambang. (2005). *Strategi Manajemen, Memenangkan Perang Bisnis*, Malang. Bayumedia Publishing.
- Heskett, J.L., Sasser, W.E., & Schlesinger, L.A. (1997). *The Service Profit Chain : How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*. The Fire Press, New York.
- Irwan. (2014). *Rumus dan data analisis statistika*. Bandung: Alfabeta
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, (Edisi 12) Jakarta. .PT. Indeks.
- Mehdi Rasouli Ghahroudi dan Sepideh Sagheb (2018). *The Impact of Differentiation Strategies on the Women Fashion Clothing Performance*. Vol.1No.4.
- Munizu, Musran. (2010). *Pengaruh faktor- faktor Eksternal dan Iinternal terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil UMK Di Sulawesi Selatan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Newby, E JoeAnn. (1999). *Job Satisfaction of Middle School Principals in Virgiana*. Cetakan pertama. Jakarta: PT Grasindo.
- Peter, J.P. & Olson, J.C.(1990). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*.2nd ed. Boston. Irwin.
- Porter, M. E. (1986). *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*, Tim Penerbit. Alih Bahasa. Tangerang: Karisma.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Simon and Schuster.
- Randall S. Schuler dan Susan E. Jackson. (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad ke-21* Jilid 1.(Edisi keenam). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rifat, Sarah. (2009). *Article in International Journal of Hospitality Management*.
- Riyadi, Selamat. (2006). *Banking Assets And Liability Management*. (Edisi 3). Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Roky Apriansyah. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat". Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.07 No.02.
- Rukia Atikiya, Elegwa Mukulu, John M. Kihoro, dan Ester W. Waiganjo(2015). *Effect of Differentiation Strategy on the Performance of Manufacturing Firm in Kenya*.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P, (1999), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suryana. (2006). *Kewirausahaan Pedoman Prakti, Kiat dan Proses Menuju Sukses*, Jakarta, Salemba Empat.
- Tampi, Nicky Hannry Ronaldo. (2015). *Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan dan Diferensiasi Citra terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Pemasaran*. Jurnal EMBA. Vol.3 No.4 Desember. Hal. 68-81.
- Trout, J. dan Ries Al.(2000). Positioning. *The Battle of Your Mind*. New York. McGraw Hill Education.
- Walker dan Ruckert. (1987) *Marketing's Role Implementasion of Business Strategies, a Critical Review and Conceptual Frame Work*. Jurnal Of Marketing Vol. 51.
- Wibowo. (2007)*Manajemen Kinerja*, Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.