

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, S. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dharmawan, E. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Word Of Mouth yang Dimediasi Kepuasan Konsumen pada Pengguna Jasa Bengkel Motor (Studi Empiris pada Bengkel AHASS Motor Cabang Gedangan). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Fahmi, A. H. 2019. Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dealer Motor Honda PT Mitra Pinasthika Mustika Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Fathimah, F. 2013, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Air Mineral Asa Di Samarinda. *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*1(4): 340-350
- Fuad, M. 2016. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Bus Trans Jogja. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Edisi kelima. Cetakan keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto, R.A. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonal Manado. *Jurnal EMBA* 1(4): 1465-1473.
- Keller, K.L. 2013. *Strategic Brand Management : Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 4th edition. Global Edition Pearson.
- Kotler dan K. L. Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. Pearson Education. Inc. Boston.

- _____. dan _____. 2012. *Marketing Management*. 14th edition. Prentice-Hall Published. New Jersey.
- Kotler dan G. Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- _____. dan _____. 2014, *Principles of Marketing*. 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Lenzun, J.J., J.D.D. Massie., dan D. Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA* 2(3):1237-1245.
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing*. Edisi Kelima. Prentice Hall. Singapore.
- Lubis, A.S dan N.R. Andayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration* 1(2): 232-243.
- Manoppo, F. 2013. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal EMBA* 1(4): 1341-1348.
- Manorek, S. L. (2016). The Influence of Brand Image, advertising, Perceied Price toward Customer Purchase iNtention (Case Study : Samsung Smartphone). 16(1), 661-670.
- Nugroho, N.T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta). *Jurnal Sistem Informasi* 12(02): 114.
- Saepul, A. H. dan E. Baharuddin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Deepublish. Yogyakarta.
- Saladin, Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya, Bandung.
- Setyowati, Erni. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan CitraMerek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18(2).
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3(1):19-32.
- Stanton, William J. 2006. *Dasar – Dasar Manajemen*. Mandar Maju, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. PT Alfabet. Bandung.

- _____. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. PT Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta. Bandung.
- Sukmawati, R. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sumanto. 2014. *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. CAPS (Center Of Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Suriyanto, K dan Istriani, E. 2019 pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga Dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi Online grab-cardi Yogyakarta Prosiding SENDI_U 2019
- Suryadarma, I.W.W dan I. K. Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas KUALITAS Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Unud* 4(4): 930-942.
- Susanti, N.P.H dan I. M. Wardana. Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Kosmetik Hijau Merek The Body Shop.622-636.
- Suyanto, Muhammad. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2012. *Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G.2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuni, A.T. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Bengkel pada Bengkel Di Dealer Yamaha Al Handoko Sedati Sidoarjo). *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

- Yulianto, Edy. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dan dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Ahass 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*17(1).
- Zahra, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

