

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker,A, David. (2013). *Manajemen Pemasaran Strategis Marketing Research*. Jakarta Selatan: Badan Salemba Empat.
- Burhan Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif.. "Komunikasi, Ekonomi, Edisi Kedua Penerbit: Prenada Group.*
- Elia Ardyan. (2012). Pengalaman Konsumen Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Empiris pada Konsumen Paragon Mall Semarang). *Graduasi*, Vol 28. ISSN 2088-6594.
- Elia Ardyan. (2013). Pengalaman Konsumen Membangun Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. (*Studi Empiris pada Konsumen Paragon Mall Semarang*), Graduasi. Vol 28. ISSN 2088-6594.
- Fandy and Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga e-Marketing*. Edisi 3.
- Faradina, Anissa dan Satrio, Budhi. (2016). "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 7, Juli 2016. Sekolah Tinggi Ilmu.*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol 3 No. 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Gulla, Rendy. (2015). "Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA Vol. 3 No.1 Maret 2015*, Hal. 1313-1322.
- Handrianto, Yopi. (2016). "Analisis Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna website layanan akademik. *Jurnal Teknik Komputer. Universitas Bina Sarana.*
- Imam Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*,. PT. Elex Media Komputindo. Kotler, P. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

- Kotler Philip dan Gary, A. 2016. *Principles of Marketing (Edisi Ke Enam Belas)*, Global Edition. Penerbit: Pearson Education Limited.
- Kotler Philip, Gary. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi satu. Jakarta: Erlangga.
- Lee, G.G. and Lin, H.F. (2005) 'Customer perceptions of e-service quality in online shopping', *Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 33, No.2.
- Lovelock, C., J. Wirtz, dan J. Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Ni Made dan Ni Nyoman. (2012). "E-Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan dan perbankan*, hlm. 293-306. Universitas Udayana.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.6 No.2.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung. Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora 11(1)*. Swasta, Busu, dan Irawan, Manajemen Pemasaran Modern, Liberty, Yogyakarta, 2004
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tony Wijaya. (2011). Manajemen Kualitas Jasa: *Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi kedua, Tahun 2011.
- Wahyuno, Cahyo. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: FE UNY.