

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. dan A. L. Biel. 2013. *Brand Equity and Advertising: Advertising Role in Building Strong Brand*. Lawrence Erlbaum Associates. Inc., Hillsdale.
- Alma, B. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Amanah, D. 2011. Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 2 (1) : 26-40.
- Anwar, P. M. 2009. *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Cetakan Keempat. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Boone, L. E. dan D. L. Kurtz. 2010. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi II. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. 3 (3): 1-19.
- Gulla, R., S. G. Oroh dan F. Roring. 2015. Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Gracee Inn. *Jurnal EMBA*. 3(1): 12-29.
- Hasan, A. 2011. *Marketing. Media Utama*. Yogyakarta.
- Hawkins, D. I. 2009. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. Elevent Edition. Mc Graw-Hill. New York.
- Hosang, N., A. Tumbel, dan S. Moniharapon. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 16 (1): 159-171.
- Hurriyati, R. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung
- Kotler, P. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta

- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. PT.Prehallindo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia.Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan G, Armstrong. 2012. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Kesembilan. Penerbit Prentice Hall-Inc.Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan K. L. Keller. 2010. *Marketing Management*. Edition 13. Upper Saddle River. NewJersey.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2015. *Marketing Management*. Edition 15. Upper Saddle River. NewJersey.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*. Erlangga. Jakarta.
- Laksana, F. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lamb, C. W., Hair dan Mc Daniel. 2011. *Pemasaran*. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. PT Indeks. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.Jakarta.
- Rangkuti, F. 2009. *Measuring Customer satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2011. *The Power of Brand*. Gramedia Pustaka Utama.Jakarta.
- Ratnasari, R. T. dan M. H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Rina. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya ke Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Flexi PT Telkom Jakarta Utara). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Program Studi Manajemen. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta

- Sabran, B. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sangadji, E. M. dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Santoso, S. 2009. *Statistika Parametrik*. Gramedia. Jakarta.
- Saradissa, C. N. dan S. Sitohang. 2015. Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 4 (11): 1-21.
- Sari, R. K., D. Yulisetiari dan Sudaryanto. 2016. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dan Kepuasan Pelanggan *Online Shopping* Pada Mahasiswa Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 10 (2): 115-126.
- Setyowati, E. dan Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 18 (2):102-112.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan B*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sutisna, 2010. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi kedua. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Swastha, B. 2010, *Manajemen Penjualan*. Edisi Keempat. Penerbit BPFE. Yogyakarta.
- Tangguh, G. G., E. Pangestuti dan I. P. Nuralam. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 61 (2):118-126.
- Tjiptono, F. 2008. *Pemasaran Jasa; Edisi Pertama*. Bayu Media Publising. Malang.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality and satisfaction*. Andy Offset. Yogyakarta.

Umar, H. 2009. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Zahra, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Yogyakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. Universitas Yogyakarta. Yogyakarta.



