

## Daftar Pustaka

- Assauri, S. 2010. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep & Strategi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. S. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Andalusi, R. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta)*. *Jurnal Madani : Ilmu Pengetahuan, Teknologi Dan Humaniora* 1(2).
- Bitner, M. J. dan Zeitaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3<sup>rd</sup> ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Bansaleng, M. J., L. J. Sepang dan A. L. J. Tampenawas. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu XL Di Manado*. *Jurnal EMBA* : 331- 340.
- Cahyani, G. F. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ilmu Dan Manajemen* 5(3).
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. 2019. *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta. LPMP Imperium.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, P dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Marketing Management*. 14 Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. PT Indeks. Jakarta.
- Kolter, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Principles Of Marketing*. Edisi 15. New Jersey. Prentice Hall.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Marketing an Introduction Pretiece Hall*. Edisi 12. Pearson Education Limited. England.

- \_\_\_\_\_. 2016. *Principles of Marketing Global*. Edisi Keenambelas. Pearson Education Limited. England.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Lupiyoadi R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Salemba 4. Jakarta.
- Maramis, S. F. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manando*. *Jurnal EMBA* 6(3) : 1658-1667.
- Mariansyah, A. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu*. *JIBM* 3(2).
- Ririn, R. T dan M. H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia. Indonesia.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sofar, S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*. In Media. Bogor.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Yogyakarta. CV. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. CV. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. CV. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. CV. Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. CV. Andi. Yogyakarta.
- Zakaria, G. D. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Riset Manajemen*.