



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Rev 2010. Cetakan ke 14: 412-413. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Ali Hasan. 2010. *Marketing dari Mulut ke Mulut*. Media Presindo. Yogyakarta
- Consuegra, David Martin, Arturo Molina dan Agueda Esteban. 2017. An Integrated Model Of Price, Satisfaction And Loyalty : An Empirical Analysis In The Service Sector. *Journal Of Product & Brand Management*, 16 (7): 459 – 468.
- Ernawati D. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals. *Jurnal Wawasan Bandung* 1(7): 1-16. Bandung
- Faine P. Ruusen., Adolfina., I. Ogi. 2014. Kualitas Pelayanan, Promosi dan After Sales Service Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda PT. Nusantara Surya Sakti di Amurang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi*. 3(2), 1603-1613.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang
- Gulla R, George dan Roring F. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Manado Grace Inn, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi*, 3(1) : 1313-1322.
- Hidayat, D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ketahanan Pangan*, 3(1): 27-40
- Kotler, P. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa: A.B. Susanto. Jilid 1 dan 2. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jilid 1 dan 2. PT Indeks. Jakarta
- Kotler, P., dan Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. 2014. *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P. and Amstrong, G. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran*. edisi 13 . Jilid 2. Penerbit Erlangga. Jakarta

- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Laila Q., Nimas, S. S., dan Saryadi. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center". *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Hal:1–8. Semarang
- Lenzun, J. J., Massie, J.D.D., dan Adare, D. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi*, 2(3) : 1237-1245.
- Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta
- Luta, L.S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Amrita Tour Kediri. *Jurnal Simki-Economic*, 2(2) : 1-9
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., dan Soegoto, A. S. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akutansi*. 3(6): 1658-1667.
- Nasution, M. N. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi 3, 2(8): 47. Bogor Ghalia Indonesia. Bogor
- Nasution, S. U., Surya, E., Fauzi, A. M, and Syahputra, E. 2017. Differences Between Mathematical Problem Solving Ability of Students Taught Using Cooveratif Learning Model, NHT And STAD. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*. 2(3)
- Peter, J Paul dan Olson, J.C. 2014. *Perilaku Pelanggan dan Strategi Pemasaran*. Salemba Empat. Jakarta
- Rachman, F. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(11): 1-15.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta. Bandung
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta
- Sukirno, Z., dan Poerwanto. 2014. *Komunikasi Bisnis*. Penerbit. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Andi Offset, Yogyakarta.

Wahyuno, C. 2013. Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. FE UNY. Yogyakarta

Winarti, E., dan Tiffany P. 2016. *Antara Kualitas Pelayanan Jasa Ekspedisi Dengan Loyalties Pelanggan*. Politeknik LP3I Jakarta. Jakarta Pusat

