

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Syair Media.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Edward, Alvaris Pandesia, Ivonne Saerang, and Jacky Sumarauw. 2017. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado.” 5(2): 1315–26.
- Hamdani, Nizar Alam, and Maulida Agustianus Zaman. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta.” : 1–7.
- Handoko, Bagus. 2016. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat Jne Medan.” 17(01): 1–13.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. “Marketing Managemen, 15th Edition,.” In Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hal.
- Kurniawan, Muhammad, and Siti Komariah Hildayanti. 2019. “Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab).” 4.
- Lovelock, C, and John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. “Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3).” In Jakarta : Salemba Empat.
- Oentoro, Delyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*. Yogyakarta : Andi.
- Putra, Rudi dan Mariaty Ibrahim. 2016. “PENGARUH LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BISNIS PROPERTI (Studi Kasus Perumahan Villa Gardenia Tipe 75 PT. Bintang Properti Panam - Pekanbaru).”

3(1): 1–15.

- Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ridlo, Rochyan, Rien Rizqy, and Aziz Fathoni. 2016. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang).” 2(2).
- Riduwan, Akdon. 2013. “Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika.”
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Siti, Fatimah, and Oda I.B Hariyanto. 2016. “KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN BERKUNJUNG DI TAMAN OBJEK WISATA SITU PATENGGANG.” III(1): 41–48.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- . 2012. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R& D.” In Bandung: Alfa Beta.
- . 2013. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.” In Bandung: Alfa Beta.
- . 2014. “Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif Dan R&D.” In Bandung:Alfabeta.
- . 2015. “Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).” In Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P.D. 2010. “Statistik Untuk Penelitian.” In Bandung: Alfa Beta.
- Sunyoto, Danang. 2012. “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran.” In Yogyakarta : CAPS.
- . 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- . 2015. *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*. Yogyakarta : CAPS.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- . 2011. “Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi2.” In Yogyakarta: Andi.
- . 2014. *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan,dan Penelitian*. Yogyakarta:

Andi Offset.

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta:
Andi Offset.