

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, V., & Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2), 169–180. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.78>
- Alawiyah, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Menginap pada Hotel Diamond di Kota Samrinda. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 803–817. <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Alma, H. B. (2011). *manajemen pemasaran dan manajemen jasa* (01 ed.). Bandung: Alfabeta,cv.
- Danang Sunyoto. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Cetakan 2). Yogyakarta: CAPS.
- Etta, S. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Handoko, B. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JJNE Medan*. 18(1), 61–72.
- Im Mardizal , Hayu Yolanda Utami, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang. *Economica*, 5(2), 128–133. <https://doi.org/10.22202/economica.2017.v5.i2.418>
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing* (13th ed.). New jersey: Pearson Education.
- Kotler, Phillip, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi* (Edisi 7). Jakarta: Erlangga.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Global*. bandung: Alfabeta,cv.
- Ngadino, S., Suharno, P., & Farida, L. (2017). *The Effect Of Products, Price And Service Quality On Customer Satisfaction In “Rice For The Poors” Program*. 12(December), 6–18.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Kuantitatif Teori Dan Aplikasi* (Edisi 7). Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20* (Edisi I; B. Rini, Ed.). Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanjaya, S. (2015). *Pengaruh Promosi Dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Sinar Sosro Medan*. 16(02), 108–122.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis* (cetakan ke). Jakarta: salemba empat.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

- Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS(Center of Academic Publishing service).
- Syaiful Aswad, Realize, & R. W. Y. (n.d.). *KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA AIR BERSIH*. 6(2).
- Tajudin, M. H., & Mulazid, A. S. (2017). PENGARUH PROMOSI, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri Kcp. Sawangan Kota Depok. *Ekonomi Islam*, 8(1), 19–46.
- Tjiptono. (2011a). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F. (2011b). *Pemasaran Jasa*. Malang.
- Tjiptono, F. (2011c). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2015a). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015b). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Tuju, R. E., & Loindong, S. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan dan produk sepeda motor yamaha terhadap kepuasan konsumen pt . Hasjrat abadi di manado effect of service quality and yamaha motorcycle products on customer satisfaction of pt . Hasjrat abadi in manado*. 6(3), 1798–1807.
- Wardani, D. K., Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2016). *Pengaruh produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen yang berdampak pada repurchase intention*. 02(02).
- Wibowo, agung edy. (2012). *Aplikasi praktis SPSS dalam penelitian* (A. Djojo, ed.). yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.