

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'rul. (2015) . *Metode Penelitian Kuantitatif (Untuk Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya)*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Ariani, D.Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Bailia, Jefry F.T., Soegoto, Agus Supandi dan Loindong, Sejndry Serulo R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 2 (3): 1768-1780.
- Deitiana, Tita. (2011). *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa (Services dan Manufaktur)*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2013). *Analisa Multivariate Program Edisi 7*. BPUD. Semarang.
- Gulla, Rendy., Oroh, Sem George., dan Roring, Ferdy. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*. 3(1): 1313-1322.
- Harminingtayas, Rudika. (2012). Analisis Faktor Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Penghuni Perumahan Permata Puri Ngalian Semarang. *Jurnal STIE Semarang*. 4 (3): 1-8.
- Haromain, Imam dan Suprihhadi. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5 (5): 1-17.
- Haryanto, Edy. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA*. 1 (3): 750-760.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. MedPress. Jakarta.
- Hasan, Iqbal. (2016). *Pokok-Pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2006). *Principles of Marketing, Twelfth Edition*. Adi Maulana, Devri Barnadi dan Wibi Hardani (editor). 2008. Twelfth Edition. Pearson Education. Bob Sabran (Penerjemah). 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke -12. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, Philip and Lee. (2007). *Marketing in the Public*. Bambang Sarwiji (editor). 2007. Pearson Education. Taufik Amir (Penerjemah). 2007. Pemasaran di Sektor Publik. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2006). *Marketing Management*. Adi Maulana dan Wibi Hardani (editor). 2008. Thirteenth Edition. Pearson Education. Bob Sabran (Penerjemah). 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Moha, Sartika dan Loindong, Sjendry. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 4 (1): 575-584.
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 493-503.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Prenanda Mediagrup. Jakarta.
- Pride dan Ferrell. (*Marketing 18TH Edition*), (2016), Cengage Learning. South-Western
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. MediaKom. Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. MediaKom. Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. ANDI. Yogyakarta.
- Rahayu, Irah. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Kumala di Samarinda. (2015). *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. 3 (1): 55-56.
- Rondowunu, D Priscilia. (2013). Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March pada PT. Wahana Wirawan Manando. *Jurnal EMBA*. 1 (4): 718-728.
- Sakdiyah, Halimantus dan Budiyanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5 (3): 1-15.

- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Situmorang, Syayfiral Helmi. (2009). *Bisnis Perencanaan dan Pengembangan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Sudaryono. (2015). *Studi Kelayakan Bisnis : Teori, Analisa, dan Teknik Penyusunan Proposal*. Lentera Ilmu Cendekia. Jakarta Pusat.
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sulastiyono, Agus. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sukardi. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompensi dan Praktiknya*. Bumi Aksra. Jakarta.
- Sumanto. (2014). *Statistika Terapan*. CAPS. Jakarta.
- Suryani, Tatik. (2008). *Prilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sunyonto, Danang dan Susanti, Fathonah Eka. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa : Merencanakan, Mengelola dan Membidik Pasar Jasa*. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Andi. Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan : Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media. Yogyakarta.
- Yunus dan Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riest Manajemen*. 3 (12): 1-20.