

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, H. Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alfabeta. Bandung.
- Djojo, Adji. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media. Yogyakarta.
- Gulla, Rendy., Oroh, Sem George., dan Roring, Ferdy. (2015). *Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn*, Jurnal EMBA. 1 (3): 1313-1322.
- Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Buku Kita. Jakarta.
- Kerin, Roger A., Steven W. Hartley, dan William Rudelius. (2015). *Marketing*. Twelfth edition. McGraw-Hill. USA.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2011). *Marketing an Introduction*. 10th Edition. Pearson Education. USA.
- _____. (2016). *Marketing an Introduction*. 13th Edition. Pearson Education. USA.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Education. USA.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas*, Terjemahan Bob Sabran, MM. Erlangga. Jakarta.
- _____. (2012). *Marketing Management*. 14th Edition. Pearson Education. USA.
- _____. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education. USA.
- Kuswanto, Dedy. (2012). *Statistik Untuk Pemula & Orang Awam*. Laskar Aksara. Jakarta.
- Lasander, Christian. (2013). *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional (Survey pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe)*, Jurnal EMBA. 3 (1): 284-293.
- Lenzun, Jessica J., Massie, James D.D., dan Adare, Decky. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*, Jurnal EMBA. 3 (2): 1247-1245.

- Limakrisna, Nandan dan Susilo, Wilhelmus Hary. (2012). *Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, Jochen Wirtz and Patricia Chew Yee Peng. (2009). *Essential of Services Marketing*. Prentice Hall. Singapore.
- Manoppo, Ferninda. (2013). *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado*, Jurnal EMBA. 4 (1): 1341-1348.
- Manus, Fanly W., Lumanauw, Bode. (2015). *Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat*, Jurnal EMBA. 2 (3): 695-705.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Pride, William M. dan O. C. Ferrell. (2016). *Marketing*. Cengage Learning. USA.
- Priyatno, Dwi. (2008). *Mandiri Belajar SPSS untuk Analisis Data dan Uji Statistik*. MediaKom. Yogyakarta.
- _____. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. MediaKom. Yogyakarta.
- _____. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Andi. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran*. Gramedia. Yogyakarta.
- Rondonuwu, Priscilia D. (2013). *Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March pada PT. Wahana Wirawan Manado*, Jurnal EMBA. 4 (1): 718-728.
- Runtunuwu, Johanes Gerardo., Oroh, Sem., dan Taroreh, Rita. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*, Jurnal EMBA. 3 (2): 1803-1813.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa: Merencanakan, Mengelola, dan Membidik Pasar Jasa*. CAPS. Yogyakarta.

Swastha, Basu. (2014). *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra dan Dedi Adriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi. Yogyakarta.

_____. (2008). *Strategi Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

_____. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.

_____. (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

Umar, Husein. (2008). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Rajagrafindo Perkasa. Jakarta.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks. Jakarta.

Wibowo, Agung Edi. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media. Yogyakarta.