

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault, and E. J. M. (2008). *Pemasaran Dasar -pendekatan manajemen global*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djaslim, S. (2011). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran* (4th ed.). Bandung: Linda Karya.
- Ernest, E. I., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *Int J Qual & Reliability Mgmt*, 32(3), 250–269. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2013-0075>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Husein, U. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Edisi II. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles Of Marketing*. United States of America: Upper Saddle River: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. ., & Adare, D. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1237–1245.
- Lupiyoadi, R. dan A. H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, H. (2010). *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Prenada Media Group.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pujawan, I. N. (2010). *Supply chain management* (2nd ed.). Surabaya: Guna Widya.
- Saleh, A. M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saradissa, C. N. (2015). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(November).
- Simamora, B. P. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DWELLING TIME DAN BILLING SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Jakarta International Container Terminal), 49(1), 179–188.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.

Bumi Aksara.

- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumawardhani, Minarsih M, P., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Peningkatan Penjualan Di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang. *Journal of Management*, 2(2).
- Thai, K. F. Y. and V. V. (2015). Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(3), 321–344. <https://doi.org/10.1108/02656710210415703>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran edisi 3*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2012). *STRATEGI PEMASARAN*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality Dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.