DAFTAR PUSTAKA

Dini, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Consina Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *6*(10), 1–21.

Fendriawan. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kaos Kaki Ufit. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, *2*(3), 322–331.

Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, *2*(2), 80–105.

Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, *18*(1), 61–72.

Kotler, P. & Keller, K. . (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.

Kuswanto, D. (2012). *STATISTIK UNTUK PEMULA & ORANG AWAM Panduan Step By Step Dalam Menguasai Statistik*. Laskar Aksara.

M.Shoaib Farooq, MaimoonaSalam, Alain Fayolle, Norizan Jaafar, K. A. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS – SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, *67*(March 2018), 169–180.

Pitaloka, A. A. dan E. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala*, *3*, 49–56.

Sanusi, A. (2012). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.

Savitri, W. D. (2017). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dwi Jaya Furniture. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, *6*(6), 1–16.

Segoro, W. (2013). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Procedia - Social Dan Behavioral Sciences*, *81*(28 June 2013), 306–310.

Sugiyono. (2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (22nd ed.). BANDUNG: CV. Alfabeta.

Sukestiyarno. (2014). *Statistika Dasar*. (A. Pramesta, Ed.). yogyakarta: CV ANDI.

Surbakti, P. S. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Pematang Siantar (Survei terhadap Masyarakat di Kelurahan Bantan RT 002 / RW 007 Pematang Siantar). *Jurnal Maker*, *3*(1), 82–89.

Tjiptono. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.

Tjiptono. (2011a). *Service, Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Publisher.
Tjiptono, F. & G. C. (2011b). *Service, Quality & Satisfication* (3rd ed.). Yogyakarta: Andipublisher.
Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.