

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinda Khorista Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2), 3.
- Anjalika, W. P. W., & Priyanath, H. M. S. (2018). Effect of service quality on customer satisfaction: an empirical study of customers who have bank accounts in both public and private banks in Sri Lanka. *Journal Homepage: Http://www. Ijmra. Us*, 8(1).
- Arifin, M., Syairudin, B., & Achmadi, F. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Rangka Strategi Pemasaran Non-Tender PT Surveyor Indonesia (Persero) Cabang Surabaya, 47–62.
- Ariyanti, T., & Fuadati, S. R. (2014). Pengaruh Strategi Promosi Terhadap Penjualan Produk Di Pt . United Indo Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3. No.10(10), 1–19.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.
- Diniaty. (2014). Perancangan Strategi Pemasaran pada Produk Anyaman Pandan. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 11(2), 175–184.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh kualitas pelayanan,

- kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Fierlant, G. A. M. F. de, & Hubert, E. (1895). Un chapitre de l’histoire du droit criminel dans les Pays-Bas autrichiens au XVIIIe siècle. Les mémoires de Goswin de Fierlant,. *JIMFE | Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 2(1), 102. Retrieved from <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jimfe/article/view/725>
- Gunawan, T., & Agustin, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(April).
- Husda, N. E. (2017). Customer Value And Customer Satisfaction As Mediation Of Mis And Service Quality To Brand Trust And Reputation Of Private Universities In Kepulauan Riau Province, 34–39.
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2017). *Manajemen Pemasaran edisi 12*. (J. Purba, Ed.) (12th ed.). PT MACANAN JAYA CEMERLANG.
- Lenzun, J. J., & Adare, J. D. D. M. D. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel. *Emba*, 2(3), 1237–1245.
- Manullang, P. D. M., & Dra. Esterlina Hutabarat, M. S. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA* (pertama). Yogyakarta: Indomedia Pustaka. Retrieved from www.indomsediapustaka.com
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–133.
<https://doi.org/10.3917/rsi.100.0107>

Nasution, M. I., Prayogi, M. A., & Affandy, S. M. (n.d.). Muhammad Irfan Nasution, 2 Muhammad Andi Prayogi, 3 Satria Mirsya Affandy Nasution, 60–70.

Natalia, P., & Mulyana, M. (2014). Pengaruh Periklanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 2(2), 119–128.

Priyatno, D. (2012). *belajar cepat olah data statistik dengan spss*. (Ridwan, Ed.) (ed 1). Yogyakarta: c.v andi offset.

Priyatno, D. (2016). *Belajar Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS* (1st ed.). Yogyakarta: GAVA MEDIA.

PROF.DR.SOFJAN ASSAURI, S.E., M. B. A. (2011). *MANAJEMEN PEMASARAN* (11th ed.). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Ramadhan, A. G., & Laily, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(September), 1–15.

Sabariah. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PADA PT. PLN (Persero) RAYON SAMARINDA ULU. *Ilmu Administrasi Negara*, 3(3), 1214.

Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (D. A. Halim, Ed.). Jakarta: Salemba Empat.

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.

Sri Astuti. (2015). Analisis Bauran Promosi Dalam Peningkatan Jumlah Mahasiswa Baru di FKIP UHAMKA Jakarta. *Jurnal Utilitas*, 1, 1.

Studi, P., Informasi, S., & Batam, U. P. (n.d.). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Putera Batam, 1, 1–12.

Sugiyono. (2009a). *METODE PENELITIAN BISNIS*. bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2009b). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (13th ed.). Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. (Sutopo, Ed.) (ed 1). bandung: alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: CV ALFABETA.

Sugiyono. (2015c). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2015). *Pelanggan puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI OFFSET.
Retrieved from www.andipublisher.com

Umar, H. (2009). *METODE PENELITIAN UNTUK SKRIPSI DAN TESIS BISNIS*.
jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.)
(1st ed.). Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Wibowo, D. H., Arifin, Z., & Sunarti, . (2015). Analisis Strategi Pemasaran Untuk
Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Jurnal
Administrasi Bisnis*, 29(1), 59–66. Retrieved from
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/11>