

DAFTAR PUSTAKA

- Aptaguna & Pitaloka. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek. *Widyakala*, 3, 49–56.
- Aulia, M. (2017). pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen amanda brownies. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6.
- Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S. &, & Loindong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. *EMBA*, 2 (3), 1768–1780.
- Chandra, S. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo Di Wamena, 3(3), 959–970.
- Diasari, S. A. (2016). Pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5.
- Fandy Tjiptono, P. D. (2015). *strategi pemasaran* (edisi 4). yogyakarta: Andi Offset.
- Fathoni, R. R. R. R. & M. M. W. & A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang), 2(2).
- Gulla, R., Oroh, S. G. &, & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran MCdonald's manado. *Jurnal EMBA*, 4 (1), 1465–1473.
- Kotler & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran* (ED 12, p. 177). Jakarta: PT. Indeks.
- kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ket). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & A. (2010). *Principles of Marketing* (thirteen). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kusuma, R. W. (2015). pengaruh kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12.
- Kuswanto, D. (2012). *Statistik Untuk Pemula & Oarang Awam Panduan step by step dalam menguasai statistik*. Laskar Aksara.
- Lisnasari, N., Rudi, A., & Pratiwi, D. (2016). Analisis pengaruh faktor ketepatan waktu dan tarif pengiriman barang atau jasa terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada PT Kerta Gaya Pusaka). *Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 13.
- Masloman, M., Lumanauw, B., & IrvanTrang. (2014). Kualitas Pelayanan Dan Service Escape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado. *Jurnal EMBA*, 2, 589–601.
- Minarsih, L. K. D. A. F. S. M. D. M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima, 116.

- Nasution. (2016). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)* (1st ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern* (ED 2, p. 149). Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Purnamasari, I. G. . Y. (2015). pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen produk M2 fashion online disingaraja tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, 1 (5).
- Ramadhani, S. (2015). pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna call center BPD kaltim cabang samarinda. *Ilmu Administrasi Bisnis*, (3), 743–756.
- Samhah, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Oost Kafe Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12).
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif,kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran* (ED 1, p. 141). Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2008a). *service management : Mewujudkan Layanan Prima* (1st ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2008b). *service management Mewujudkan layanan prima*. In D. Prabantini (Ed.) (ed 1, p. 85). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: prinsip, penerapan, dan penelitian* (1 st). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (ED 4). Yogyakarta: ANDI.
- Tokan, A. S. ., Tumbel, A. &, & Roring, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar (Listrik Prabayar/Pulsa). *EMBA*, 4(5), 303–408.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (ED 1). Yogyakarta: GAVA MEDIA.,
- Wulandari, N. (2013). Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada konsumen kopikita semarang), 17.
- Zulfikar, E. (2015). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPBU Kota Batam. *Universitas Putera Batam*.