

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S., & Rahman, M. H. (2015). The Effects of Marketing Mix on Consumer Satisfaction: a Literature Review from Islamic Perspectives. *Turkish Journal of Islamic Economics*, 2(1), 17–30.
- Arsyanti, N. M., Rahayu, S., & Astuti, T. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle , Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(2), 1–11.
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di RUSD Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*, 4(2), 121–132.
- Faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed.). Semarang: Undip.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 18(1), 66–78.
- Hennayake, H. M. G. Y. J. (2017). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Public Sector Commercial Banks: A Study on Rural Economic Context. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(2), 156–161.
- Irawati, & Syahrial, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 17–30.
- Kadhim, F. A., Abdullah, T. F., & Abdullah, M. F. (2016). Effects of Marketing Mix on Customer Satisfaction: Empirical Study on Tourism Industry in Malaysia. *International Journal of Applied Research*, 2(2), 357–360.
- Kaihatu, D. T. S. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kumar, M. (2015). Study of Customer Satisfaction with Service Quality of Public Sector Banks of India Using Servqual Model. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 4(2), 61–78.
- Lumbantobing, V. M. (2015). Peranan Komunikasi Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 13–20.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (D. A. Halim, Ed.) (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ngutji, E., Tumbel, A., & Rotinsulu, J. J. (2014). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengaruhnya terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado. *Jurnal EMBA*, 2(1), 160–171.

- Quang, N. H. (2017). Effect of Factors Marketing Mix (4P'S) on Customer Satisfaction and Loyalty to Airline in Air Cargo Transport in Vietnam's Market. *International Journal of Current Research*, 9(3), 47736–47742.
- Rizky, M. fakhru, & Yasin, H. (2014). Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(2), 135–143.
- Sanjuq, G. (2014). The Impact of Service Quality Delivery on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Riyadh, Saudi Arabia. *International Journal of Business Administration*, 5(4), 77–84.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shah, F. ., Khan, K., & Sadiqa, M. (2015). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction of Banking Sector Employees : A Study of Lahore , Punjab. *Vidyabharati International Interdisciplinary Research Journal*, 4(1), 54–60.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen Dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tambunan, P. R., & Suryawardani, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan Tahun 2014. *Banking and Management*, 4(2), 554–566.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Wibowo, A. D. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.