

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Adriani, V., & Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Stainlessindo Anugrah. *Jurnal Pundi*, 2(2), 169–180.
- Bansal, S. P., Singh, R., & Gangotia, A. (2016). Measuring the Impact of Sales Promotion , Service Quality and Customer Experience : A Case of e-Ticketing. *Transnational Corporations Review*, 6(4), 419–428. <https://doi.org/10.5148/tncr.2014.6407>
- Baruah, D., Nath, T., & Bora, D. (2015). Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Sector. *International Journal of Engineering Trends and Technology (IJETT)*, 27(2), 111–116.
- Bucak, T. (2014). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Education and Research*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n23p129>
- Budi, A. P. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi.
- Bungin, B. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ehsani, Z., & Ehsani, M. H. (2014). Effect of Quality And Price on Customer Satisfaction and Commitment in Iran Auto Industry. *International Journal of Service Science, Management and Engineering*, 1(5), 52–56.
- Erlina. (2011). *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press.
- Foster, B. (2016). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Mutiara Hotel. *American Research Journal of Humanities and Social Science*, 1–12. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ecn&AN=1414462&site=ehost-live>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, H. F. N. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Gronroos, C. (2009). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. England: John Wiley & Sons.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Gupta, P. (2014). Impact of Price Sensitivity on Customer Satisfaction : An Empirical Study in Retail Sector . *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(5), 17–21.
- Hanaysha, J. R. (2017). Impact of Social Media Marketing , Price Promotion , and Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction. *Jindal Journal of Business Research*, 6(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/2278682117715359>
- 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.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haromain, I., & Suprihhadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI).
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indrianto, N., & Supomo, B. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Kasmadi, & Sunariah, N. S. (2014). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, G. (2012). *Principle Of Marketing*. Boston: Pearson Education.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles Of Marketing*. England: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Tiga Belas). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kountur, R. (2009). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kuswanto, D. (2012a). statistik untuk orang awam&pemula. In *statistik untuk orang awam&pemula* (p. 185). Jakarta: Laskar Aksara.
- Kuswanto, D. (2012b). *Statistik Untuk Pemula & Orang Awam*. Jakarta Timur: Laskar Aksara.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658–1667.
- Martono, N. (2016). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursid, M. (2015). *Manajemen Pemasaran* (Kesatu). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mustofa, Z. (2013). *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nasution, S. (2016). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT Bumi

Aksara.

- Nawaz, A. (2018). Impact of Products , Promotion and after Sale Services on Satisfaction of PTCL's (Pakistan Telecommunication Company Ltd .) Customers. *Review of Public Administration*, 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.4172/2315-7844.1000244>
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, J. (2012). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Kaya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy... Olah Data dengan SPSS*. Yogyakarta: PT Skripta Media Creative.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Paramananda, N., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). The Impact of Price Perception and Brand Image on Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, VI(10), 212–224.
- Pasha, M. A., & Razashah, M. (2018). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks. *Journal of Arts, Science & Commerce*, IX(1), 64–73.
- Priadana, H. M. S., & Muis, S. (2014). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Quyet, T. Van, Vinh, N. Q., & Chang, T. (2015). Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry. *International Journal of U- and E- Service, Science and Technology*, 8(8), 199–206.
- Rasmansyah. (2017). The Effect of Service Quality and Promotion to Customer Satisfaction and Implication of Customer Loyalty in Vehicle Financing Company in Jakarta Indonesia. *International Journal of Advance Scientific Research*, 2(6), 22–30.
- Riduwan. (2008). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2016). *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Rouy, A. C., Tafti, M. D., & Totonchi, J. (2016). Examining the Effect of Equitable Price on Customer Satisfaction in Automotive Industry (Iran Khodro). *International Journal of Humanities and Cultural Studies*, (1), 429–439.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik Dengan SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sarwono, J. (2010). *PAWS Statistics 18 - Belajar Statistik Menjadi Mudah dan Cepat*. Yogyakarta: Andi.
- Sarwono, J. (2011). *Buku Pintar IBM SPSS Statistics 19*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Situmorang, S. H. (2009). *Bisnis : Perencanaan dan Pengembangan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2011). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Manajemen*. (Setiyawami, Ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2018). *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. (A. Eliyana, Ed.). Yogyakarta: Gava Media.
- Suharjo, B. (2008). *Analisis Regresi Terapan Dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. W. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Riset Dasar Pemasaran dan Perilaku Konsumen (Kedua)*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Supranto, & Limakrisna, N. (2009). *Statistika Untuk Penelitian Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Supranto, & Limakrisna, N. (2010). *Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suryabrata, S. (2012). *Metode Penelitian*. Jakarta Barat: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryani, T. (2017). *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global (1st ed.)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suwena, K. R., & Tripalupi, L. E. (2015). *Statistik Dasar*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2014a). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (Keempat)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Ubeja, S. (2014). A Study of Sales Promotion Mix on Customer Satisfaction With Reference to Shopping Malls in Indore. *Global Journal of Finance and Management*, 6(3), 245–252.
- Umar, H. (2010). *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan (Ke-3)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2015). *Pengantar Statistika*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Usmara, U. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Arma Books.
- Wibowo, A. E. (2012a). *Aplikasi Praktif SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Wibowo, A. E. (2012b). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Widarjono, A. (2015). *Statistika Terapan Dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Widi, R. K. (2010). *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widiyanto, J. (2010). *SPSS For Windows Untuk Analisis Data Statistik dan Penelitian*. Surakarta: BP-FKIP UM.
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijayanto, D. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yusri. (2013). *Statistik Sosial*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zakaria, D. G., & Suwitho. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4), 1–18.