

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, P. D. H. B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (9th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Emmywati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, volume 1 n, 184–191.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, A. (2012). *Not Just A Smile: Inovasi Merancang, Melakukan Implementasi, Serta Evaluasi Service Excellence*. Elex Media Komputindo.
- Gulla, R., Oroh, sem george, & Rohing, F. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, volume 3 n, 1313–1322.
- Handoko, B. (2016). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TITIPAN KILAT JNE MEDAN, 17 NO.1(ISSN 1693-7619), 1–13.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kotler, P. dan G. A. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jilid satu). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Morissan. (2010). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Nirwana. (2012). *Pemasaran*. Malang: Alta Pustaka.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana Prenada media Group.
- Rahman, md. arifur, Kalam, A., Rahman, md. moshiur, & Abdullah, M. (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Journal of Finance and Accounting*, volume 3 n, 8–15.

- Rangkuti, F. (2013). *Strategi Semut Melawan Gajah: Untuk membangun Brand Personal, Produk dan Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sopiah, & Syihabudhin. (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Suyanto, M. (2007). *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tambunan, putri rahmayanti, & Suryawardani, B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT JNE Perwakilan Kawaluyan Tahun 2014. *Jurnal Manajemen Perbankan*, volume 4 n, 554–566.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2013). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tristiana, A., & Mashariono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, volume 5 n.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Jakarta: Gaya Media.