

DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Promosi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko BNJ Elektronik Kota Lubuklinggau. *Buletin Bisnis & Manajemen*, 02(01), 41–63.
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Babin, Z. (2011). *Menjelajahi Riset Pemasaran* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Christian, R. P., & Lisbeth Mananeke. (2016). Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS di RSUD Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*, 4(2), 121–132.
- Dewa, C. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta). *Perspektif*, 16(1), 1–6.
- Faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almada. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- 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), 1313–1323.
- 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.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Center for Academic.
- Hermansyur, H. M., & Aditi, B. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Honda di Kota Medan. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 32–43.
- Hurriyati, R. (2017). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (4th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Kadhim, D. 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.

- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 Jilid 2). Jakarta: Indeks.
- Manampiring, A. S., Tumbuan, W. J. A. ., & Wenas, R. S. (2016). Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT Bank Mandiri TBK. Manado. *Jurnal EMBA*, 4(2), 164–176.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen pemasaran di indonesia 9: Analisis, perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba 4.
- Poluakan, W. S., Tewal, B., & Tawas, H. (2017). Issn 2303-1174, 5(2), 2313–2322.
- Prasetyo, B Miftahul, L. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasinya* (7th ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- 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 Advanced Scientific Research*, 2(6), 22–30.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, R. L., Mandey, S. L., & Soegoto, A. S. (2014). Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas pada PT Pegadaian (PERSERO) Cabang Manado Utara, 2(2), 1222–1232.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, Z., & Purwanto. (2014). *Komunikasi Bisnis: Perspektif Konseptual dan Kultural*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Swastha, B., & Irawan. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern* (13th ed.). Yogyakarta: Liberty.

- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, A. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 2(1), 169–172.
- Walker, D. (2011). *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*. Tangerang Selatan: Binapura Aksara.
- Widiyono, & Pakkanna, M. (2013). *Pengantar Bisnis: Respon terhadap Dinamika Global*. (2nd ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yanuar, M. M., Nurul, Q., & Budi, S. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan optik marlin cabang jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.