

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, V., & Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Stainlessindo Anugrah Karya Di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2), 169–180. <https://doi.org/10.31575/Jp.V2i2.78>
- Amin, M., Hamdan, & Yani, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kebijakan Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen. *JEM: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen STIE Pertiba Pangkal Pinang - ISSN 2621 2358*, 1(2), 58–78.
- Andani, N., Kuleh, J., & Alexander Sampeliling. (2018). *Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Armada Motor Samarinda*.
- Assegaff, S. (2016). The Effect Of Service Quality To Customer Satisfaction By Using Internet Banking Service In Jambi. *The Asian Journal Of Technology Management*, 9(1), 21–36.
- Bahri, S. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis (E. Risanto, Ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Lyanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Di RSUD SAM Ratulangi Tondano. 4(2), 121–132.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 109–119.
- Erpurini, W. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel El Royale Bandung. 7(2), 181–188.
- Faradisa, I., Budi, L., & Minarsih, M. M. (2016). Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café). *Maharaja Agrasen Institute Of Management And Technology Journal Of IT & Management*, 2(2), 13.
- Fetriszen, & Aziz, N. (2019). Pembelian Air Minum Dalam Kemasan (Amdk) Merek Aicos Produksi Pt . Bumi Sarimas Indonesia. 1–9.
- Gultom, W. S. T., Yuliati, L. N., & Djohar, S. (2016). Pengaruh Service Quality, Product Quality Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *Jurnal Manajemen Dan Agribisnis*, 13(2), 109–121. <https://doi.org/10.17358/Jma.13.2.109>

- Gustiani, D., Putri, D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero). *Journal Of Management*, 7(1), 1–13.
- Handayani, P. W., Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P. I., Kasiyah, & Ayuningtyas, D. (2015). Strategic Hospital Services Quality Analysis In Indonesia. *Expert Systems With Applications*, 42(6), 3067–3078. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.065>
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *18*(1), 61–72.
- Hanjaya, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Pengetahuan Produk Dan Keragaman Menu Terhadap Keputusan Pembelian Produk Capra Latte. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(2).
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald'S Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473.
- Heryanto, I. (2015). Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Entrepreneurship*, 9(2), 80–101.
- Imansyah, & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, (3), 319–329.
- Manampiring, A. S., Tumbuan, W. J. A. F., & Rudy S, W. (2016). Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kartu Kredit Pt. Bank Mandiri Tbk. Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 164–176.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt . Air Manado The Influence Of Product Qulity , Price And Quality Of Service To Customer Satisfaction At Pt . Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658–1667.
- Napitupulu, F. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ramayana Lestari Sentosa. *16*(1), 1–9.
- Nurchahyo, H., Marchaban, & Sumarni. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien. *5*(2), 104–108.
- Palma, M. A., & Andjarwati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Produk , Kemudahan Dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko

- Online Di Surabaya). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 84–104.
- Pantilu, D., Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). *Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado The Effect Of Service Quality , Price And Facilities On Customer Satisfaction In Bendito Kawasan Megamas Manado*. 6(4), 3723–3732.
- Periyadi, Junaidi, & Maulida, N. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Travel Ijejela Banjarmasin. *I*, 64–80.
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/Mb.9262>
- Prameka, A. S., Do, B.-R., & Rofiq, A. (2016). *How Brand Trust Is Influenced By Perceived Value And Service Quality: Mediated By Hotel Customer Satisfaction. Asia Pacific Management And Business Application*, 5(2), 72–84. <https://doi.org/10.21776/Ub.Apmba.2016.005.02.2>
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado The Effect Of Quality Service And Innovation Toward Customer Satisfaction On Pln (Persero) Area Manado. 7(1), 301–310.
- Sari, D. D., & Utama, A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM Card GSM Prabayar XL Di Kota Yogyakarta). (2), 62–72.
- Setiawan, D., & Maskan, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Semoga Jaya Kediri. *Aplikasi Bisnis*, 6.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(April), 1–18.
- Sofiyani, R. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Journal Of Management Review*, 2(3), 242. <https://doi.org/10.25157/Jmr.V2i3.1802>
- Sueni, I., & Loebis, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J & T Express Blangkejeren. 4(2), 330–345.

- Sujiwo, B., & Efrizon. (2019). Sistem Informasi Manajemen Pemasaran Tv Kabel Berbasis Web Pada Pt Irama Tv. 7(1), 214.
- Sulaeman, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Cakrawala Citramega. *Jurnal KREATIF*, 6(1), 125–145.
- Sulistiani, S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Produk Hydro Coco PT Kabel Farma. *EDUKA Jurnal Pendidikan, Hukum Dan Bisnis*, 2(4), 27–38.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/Jimupb.V6i2.682>
- Tjahjaningsih, E. (2016). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27. <https://doi.org/10.24856/Mem.V28i2.207>
- Yafie, A. S., Suharyono, & Abdillah, Y. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Food And Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). 35(2), 11–19.