

DAFTAR PUSTAKA

- Ali,Hapsi & Wangdra, T. (2010). *Technopreneurship*. (A. Djojo, Ed.) (1st ed.). Baduose Media.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7.
- Assauri, S. (2010). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Rajawali pers.
- Bhat Savita, C. U. (2018). Credibility of online reviews and its impact on brand image. *Management Research Review*, 41(1), 148. <https://doi.org/10.1108/MRR-06-2017-0173>
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. (P. Christian, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Farli, T. V. . M. (2015). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Salom Headquartes Manado Town Square. *EMBA*, 3(1), 1106–1116.
- Faroh, W. N. (2017). Analisa pengaruh harga, promosi, dan pelayanan terhadap keputusan pembelian (studi pemasaran online melalui jejaring sosial facebook "perawatan wajah). *Ilmiah Prodi Manajemen*, 4(2), 3–24.
- Haily, S. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap kepuasan konsumen pada PT. Prima and Travel. *Zona Manajerial*, 8.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga dan Citra Merek terhadap kepuasan konsumen pada titipan kilat JNE Medan. *Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
- Indriantoro, & S. B. (2009). *Metodolog Penelitian Bisnis* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Julian, C. (2010). *Promosi Penjualan*. (D. L. Saputra, Ed.). Tangerang: Binarupa Aksara.
- Kotler, Phililip dan Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (Adi maulana & Wibi Hardani, Ed.) (13 jilid 1). Jakarta: penerbt Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (W. H. Adi Maulana, Ed.) (13 jilid 2). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). *manajemen pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C. & W. J. & M. J. (2011). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi*,

Strategi. (Novietha, Ed.) (7th ed.). Jakarta: Erlangga.

Metodologi Penelitian Bisnis. (n.d.).

Muhidin, Sambas Ali & Abdurrahman, M. (2009). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Mursid, M. (2015). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Musfiqon. (2012). *Panduan Lengkap Metode Penelitian Pendidikan*. (U. A. Kurniati, Ed.). Jakarta: PT.Prestasi Pustakaraya.

Nasution. (2016). *Metode Resarch* (1st ed.). Jakarta: Bumi Aksara.

Natanial, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Ritel PT . Pos Indonesia , Kantor Pos Besar Kota Malang). *Administrasi Bisnis*, 29(1), 34–41.

Nurhanifah, A. (2014). Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Maharani Tri Utama Mandiri Cabang Semarang), 3, 1–10.

Oentoro, D. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. yogyakarta: LaksBang PRESSindo.

Puguh, S. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*. (Alkadri, Ed.). Jakarta Barat: PT Indeks.

Quadratullah, M. F. (2014). *Statistika Terapan*. (Maya, Ed.). Yogyakarta: CV.Andi Offset.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. (Mahardika, Ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ronny, K. (2009). *Meodologi Penelitian*. (Poppy Herawati, Ed.). Jakarta: Buana Printing.

Sangadji, E. M. & S. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan praktis*. (N. WK, Ed.). yogyakarta: Andi Offset.

Sanusi, A. (2012). *Meodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba empat.

Sari, R. N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Hypermarket Mall Samarinda Central Plaza di Samarinda. *Administrasi Bisnis*, 4(4), 1113–1126.

Subagyo, A. (2010). *Marketing in Business* (1st ed.). Jakarta: Mitrawacanamedia.

Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.CV.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA,CV.
- Sutojo, S. (2009). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Manajemen & Strategi Merek*. yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014a). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Tombakan, Feiby., Kawert, L. & U. Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap kepuasan konsumen pengguna Taplus BNI cabang utama Manado. *EMBA*, 3(3).
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitan untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Umar, H. (2009). *Metode Penelitian untuk skripsi dan thesis* (2nd ed.). Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Wibowo, agung edy. (2012). *Aplikasi praktis SPSS dalam penelitian*. (A. Djojo, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: Gava Media.