

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung:Alfabeta
- Budiono, A. H. (2016). Manajemen. Indonesia: Graha.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Handoko, T. Hani. 2016. Manajemen. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, M. S. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Karyoto. (2016). Dasar-dasar Manajemen, definisi, dan Konsep. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kotler dan Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 15 Terjemahan Bobran, MM. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2016. Prinsip- Prinsip Pemasaran. Edisi 14. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. 2018. Manajemen Pemasaran jilid 1. Edisi 12 Dialih bahasakan Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks
- Priyatno, Duwi. 2016. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah. Yogyakarta: Gava Media
- Priyatno, Duwi. 2017. Panduan Praktis olah data Menggunakan SPSS. Yogyakarta: Andi
- Sinambela. 2016. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2016. Metode Penelitian *Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2017. Statistik Untuk penelitian. Bandung: Alfabeta Suparyanto, Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran. Bogor: IN MEDIA

Terry, George R. 2016. Prinsip- Prinsip Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Tjiptono, Fandy. 2015. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_. 2016. Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2016. Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset

### **Jurnal:**

Ade Syarif Maulana, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016

Bakri, Abdul. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Modern.

Ertika Grismartanti. 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. FULMOON EXPRESS TOUR AND TRAVEL. Jurnal Ekonomi dan Manajemen dan Akuntansi Vo. 3 N0.3 Tahun 2015

Fitriyanto, Eko. 2017 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Panas Dalam.

Inten Surya Utami, Ida Ayu dan Jatra, I Made. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur”

Lumintang Intan Sintya. S. L. H. V. Joyce. Lopian. Merlyn M. Karuntu. 2018. Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi go-jek online pada mahasiswa feb unsrat manado. Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1778 – 1787

Mulyana (2018) “Pengaruh Digital Marketing dan kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan pada E-Commerce

Nur Laely. 2016. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri.

Panjaitan, Januar Efendi, Yulianti Ai Lili. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung. DaReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2 September tahun 2016

- Ritonga, Hasnun Jauhari. 2015. *Manajemen Organisasi Pengantar Teori dan Praktek*. Medan: Perdana Publishing.
- Rosy Megawati. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada D'Moners *Cafe*
- Tambunan, Anggiat P. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PDAM Tirta NCIHO Sidikalang). *Jurnal Ilmiah Methonomi* Vol. 2 No. 2 (Juli- Desember 2016).
- Widjaja, Daniel. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT Daya Daihatsu Puri Kembangan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* Vol. 17 No.2 Tahun 2017
- Windasuri, H dan S. Hyacintha. 2017. *Excellent Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama