

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Abdul Wahab, Solichin. 2017. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alma, Buchari. 2021. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi cetakan ke 14 Bandung: Alfabeta.
- Alvian Mariansyah. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Café Kabalu*.
- Arief Rahman Kurniawan. 2018. *Total Marketing*. Yogyakarta: Kobis.
- Armstrong, Philip Kotler & Gary. 2017. *Principle of Marketing*. 16th globa. England: Pearson Education.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa* (12th ed.). Alfabeta.
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Kurniawan, D., Adriansyah, M., & Gultom, I. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Mr. Head Slipi II Jakarta. *HUMANIS (Humanities, Management and Sciene Proceeding 2021)*, 1(2), 313–324. <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>
- Prasetyo, E. S. dan H. (2019). *Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega* (1st ed.). Saka Mitra Kompetensi.
- Setyabudi, D. D. dan D. I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). gava Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.

- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (25th ed.). Alfabeta.
- Daniel, Widjaja dan Sabit, Siswanto. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Daya Daihatsu Puri Kembangan*.
- Daryanto, and Ismanto Setyabudi. 2017. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Engkos Ridwan dan Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis*. Bandung : Alfabeta.
- Fatihudin, Didin dan Anang. 2019. *Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Cetakan Pertama. Sleman : Deepublish.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 10)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hery. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip & Keller, K. (2017). *Marketing Management (Global Edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Nurhidayati, N., & Silpia, Raninurhidayati, nurhidayati, & Silpia, R. (2018). *Pelayanan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi*.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. edisi. Kelima Belas . Jilid 2 Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta : Erlangga.
- Prasetyo, Eko Subadri dan Hendrawan. 2019. *Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Dan Kolega*. 1st ed. Klaten: Saka Mitra Kompetensi.
- Pratama, Rheza. 2020. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. 28th ed. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang. 2018. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan kasus)* Edisi Ketiga. Jakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

- Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*.
- Windsari Heria, hyacintha susanti. 2017. *Excellent service*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.