

DAFTAR PUSTAKA

- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ali, H. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Fayol, Henry. (2016). *General and Industrial Management*. London: Ravenoi Books. (diterjemahkan oleh Constance Storrs)
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, R. W. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga. (diterjemahkan oleh Wisnu Chandra Krisiaji)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- R. Terry, G., & Leslie W. Rue. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Sudarsono, H. (2020). *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Pustaka Abadi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Aeni, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 94-100.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.

- Amir, A. (2021). The Effect Of Ability To Pay And Distribution Of Contents On BPJS Health Participants Satisfaction Makassar. *Economics Bosowa*, 7(002), 1-14.
- Andalusi, R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 1(2), 305-322.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930.
- Anwar, M., & Vitaharsa, L. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Daima Norwood Hotel. *Jurnal Sosial Sains*, 2(9), 969-979.
- Arbiansyah, I. (2022). Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Car Wash WS Sampit. *Keizai*, 3(1).
- Arfifahani, D. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *J. Ekobis Dewantara*, 1(3), 42-47.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614-3747.
- Bagio, J. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Gepek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen STEI*, 16(1). Diakses dari <http://repository.stei.ac.id/2689/>.
- Bilondatu, R., Wolok, T., & Isa, R. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Belanja Shopee. *YUME: Journal of Management*, 5(3), 463-474.
- Charolina, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Konsumen Indomaret Nakau Bengkulu Tengah). *Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Teknologi Informasi Akuntansi*, 1(1), 79-96.

- Ernawati, R., Dwi, A. B., & Argo, J. G. (2021). Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Situs E-Commerce Zalora di Jakarta. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(2), 200-218.
- Ghani, N. (2019). Peran Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa PT. Nuansa Ceria Pesona. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Sumbawa*, 2(2). Diakses dari <https://www.jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/528>
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Indosteger Jaya*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/335105812_PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_DAN_HARGA_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hartono, R. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Kalimas. *Agora*, 6(2).
- Herdioko, J., & W, V. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2).
- Hutabarat, W. M., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing dan Sales Promotion terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan

- Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Pelanggan Go-Ride Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 12-22.
- Hutauruk, S. L. B., & Sitorus, D. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Batam. *eCo-Buss*, 5(2), 484-495.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(11), 5955.
- Kristianti, T., & Rivai, A. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Upnormal Semarang. *Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen*, 15(2).
- Kurniawati, E. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, 10(3), 647-664.
- Lestari, M., Ruaida, & Raihani. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh. *Jurnal Economica*, 2(2). Diakses dari <https://jurnal.usk.ac.id/JED/article/view/30275>
- Lestari, F. A. P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Warung Kopi Kita di Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 87-98.
- Mardiani, A., & Fadli, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Sederhana di Padang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 23-34.
- Marlina, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Klinik Utama Medika Lestari. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(3), 457-469.

- Murtadho, S., & Kurnia, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Smartphone di Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(1), 112-123.
- Nugroho, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Online di Bandung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 195-208.
- Putri, E., & Sari, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. XYZ. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 15(2), 150-161.
- Rahardjo, H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Elektronik di Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(1), 27-38.
- Rizki, A., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Seafood di Makassar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 215-229.
- Sari, L., & Haryono, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Usaha Roti Bakar di Malang. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 89-100.
- Savitri, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran X di Bandung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(4), 309-320.
- Suhardi, J. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Bintang di Jakarta. *Jurnal Manajemen Hotel dan Pariwisata*, 7(3), 321-332.
- Suryani, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. ABC. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 134-145.
- Sutrisno, B. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Fashion di Jakarta. *Jurnal Riset Pemasaran*, 10(2), 177-188.

- Widodo, T., & Setiawan, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Online di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Bisnis*, 12(3), 245-256.
- Wulandari, D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Smartphone di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(4), 401-412.
- Zainal, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Transportasi di Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 189-201.
- Affandi, E. Y., & Sulistyawati, E. (2015). *Peran Kepercayaan Tamu Dalam Memediasi Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Taman Agung* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. (2017-2022). Jumlah Hotel dan Kamar Hotel Berdasarkan Kategori di Kota Bandung. *Open Data Jabar*. Diakses dari <https://opendata.jabarprov.go.id/>

