

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, Herri , Muhammad Zaki, Azmeri. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta mon pase kabupaten Aceh Utara. Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala Volume 6 Nomor 3. (<http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/article/view/9845>) Diakses 10 November 2019.
- Ardhana, Oldy. 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (studi pada bengkel ceasar Semarang). Skripsi. Semarang: FE. Manajemen. Universitas Diponegoro.
- Efendi P, Januar, Ai Lili Yuliaty. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 Nomor 2, (<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>). 10 November 2019.
- Efnita, Titik. 2017. Pengaruh variasi produk, kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada wedding organizer. Jurnal AdBispreneur Vol. 2 Nomor 2. (<http://journal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/13162>). Diakses 10 November 2019.
- Gerardo R, Johanes, Sem Oroh, Rita Taroreh. 2015. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto Cabana Manado. Jurnal EMBA Vol. 2 Nomor 3.

(<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5973>). Diakses 17 September 2019.

Handayani H, Putri. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa DAMRI di bandara Soekarno-Hatta. Skripsi. Jakarta: FEB. Manajemen. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Harjati, Lily, Yurike Venesia. 2015. Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan TIGER AIR MANDALA. E-Journal WIDYA Ekonomika Vol. 1 Nomor 1. (<http://ejournal.jurwidyakop3.com/index.php/ekonomika/article/view/231/201>). Diakses 26 September 2019.

Junaedy, Agoes dan Adi Kusrianto. 2014. Buku Pintar Ekspor Indonesia: menghadapi implementasi komunitas ekonomi ASEAN, Yogyakarta : Penerbit Andi. 2014

Khoirista, Afrinda, Edy Yulianto, M. Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (*Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya*). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 25 Nomor 2. (<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1000>). Diakses 26 September 2019.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1996. *Principle of Marketing Seventh Edition, International Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.* 1996

- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga. 2012
- Lupiyadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta. 2011
- Marleen W, Grace, Lisbeth Mananeke, dan Hendra Tawas. 2015. Pengaruh bauran promosi, persepsi harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen pada perumahan tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 Nomor 2*. (<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9286>). Diakses 10 November 2019.
- M. Mursid, 2014. *Manajemen Pemasaran*, Bumi Aksara, Jakarta. 2014
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing Vol. 49*. Diakses 29 Juli 2020
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta. 2014
- Seth, Nitin, S.G. Deshmukh, 2004. *Service quality models: a review. International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 22 Iss 9 pp. 913 – 949*. <http://dx.doi.org/10.1108/02656710510625211>. Diakses 04 Agustus 2020
- Setiadi, Nugroho J. 2008. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Kencana. 2008

- Tjiptono, Fandy. 2004. Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia. 2004
- Tjiptono, Fandy. 2004. Prinsip-prinsip *Total Quality Service* (TQS). Yogyakarta: Andi Yogyakarta. 2004
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi. 2007
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*, Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 1, Andi, Yogyakarta. 2008
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI. 2005
- Tri I, Rully. 2010. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 10 Nomor 2. (<https://www.neliti.com/publications/23412/pengaruh-dimensi-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-nasabah>). Diakses 10 November 2019.
- Raharjo, Sahid. 2014. (<https://www.spssindonesia.com/>). Diakses 05 Februari 2020.