

## DAFTAR PUSTAKA

- Cahya, Nur dan Muchsin Saggaf Shihab. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Citra Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Asus Studi Kasus di PT. Datascrip. *Journal of Entrepreneurship, Management, and Industry (JEMI)*, Vol. 1, No,1, Maret, PP. 34 – 36.
- Cory Caroline R.M, Edy Yulianto, dan Sunarti. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen (Survei kepada Konsumen Kendaraan Merek Toyota di Universitas Brawijaya Malang). 2016. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.30, No.1, Januari, hal. 59 – 64.
- Dewi Victoria, Endang Ruswanti, Farichah. Pengaruh Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Surya Toto Indonesia, Tbk. 2014. *Journal of Business and Banking, Volume 4, November, pages 153 – 154.*
- Darayani Ernoputri, Zainul Arifin, dan Dahlan Fanani. 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pengguna Produk LG di Malang Town Square (Matos) Malang – Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 30, Nomor 1, Januari.
- Dedek K. Gultom, Paham Ginting, dan Beby K.F. Sembiring. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Volume 14, Nomor 1, April

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Mochammad dan Supriyatin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3 No 3, Hal. 79 – 86.

Harjati, Lily dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E – Journal Widya Ekonomika*, Vol.1 No. 1, Hal. 64 – 74, Oktober.

Haryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald’s Manado. *Jurnal EMBA*, Vol 1 No. 4, Hal. 1465 – 1473.

Indrayanti. 2015. Pengaruh Aktivitas Promosi Bank Mandiri Dalam Menarik dan Mempertahankan Nasabah di Makassar. *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, Vol. 16, No. 1, Juni.

Iskandar, Yogi Astra. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Layanan Purna Jual terhadap Kinerja Penjualan Ertiga di Surabaya. *Jurnal Ilmu Riset & Manajemen, Vol.3, No.9, Hal. 1 – 17*

Jessica J. Lenzun, James D.D. Massie, dan Decky Adare. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA, Vol 2, No. 3, Hal. 1237 – 1245, September.*

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1997. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Principles of Marketing 14th Edition*. Pearson : United States of America.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management Global Edition*. Pearson:United Kingdom.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. 2002. Jakarta : Prenhallindo : Jakarta.
- Laela Rizki Amelia, Andriani Kusumawati, M.Kholid Mawardi. 2015. The Influence of Marketing Mix Variables on Purchase Decision and Customer Satisfaction (Case Study of Customer of Vitara Rent Car Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 28, No. 2, November.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Majava, et all. 2013. Customer Definition and Representation in Market – Driven Product Development. *Proceedings of 2013 International Conference on Technology Innovation and Industrial Management*, Page 205 – 221.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Peter, Paul J. dan Jerry C. Olson. 2004. *Consumer Behavior & Marketing Strategy 9th edition*. Pearson Prentice Hall : United States of America.
- Pujiningrum, Edyanti. Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Wiratech Surabaya. 2015. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 4, Nomor 8, Agustus, Halaman 1 – 15.

- Rifa'i, Achmad Iman dan Hening Widi Oetomo. 2016. Pengaruh Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 3, Nomor 3, Hal 1 -19*.
- Rivai, Ade Risman dan Triyono Arief Wahyudi. 2017. Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Kalibisocio Jurnal Bisnis dan Komunikasi. Vol. 4, No. 1, Februari*.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Indeks.
- Sekaran, Uma dan Bougie Roger. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2004. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix. Analisa Marketing Mix – 7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. 2010.

*Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 1, No. 2, Oktober, 216*  
– 228.

Sulistiyanto, W. S dan Euis Soliha. 2015. *Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Apotek “Dela” di Semarang*. Makalah disajikan dalam Seminar Nasional Kinerja Perbankan, Bisnis, dan Ekonomi Indonesia dalam menghadapi Asean Economic Community, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Stikubank. Semarang. 29 – 30 Oktober.

Tjahjaningsih, Endang. Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Supermarket Carefour di Semarang). 2013. *Media Ekonomi dan Manajemen, Vol. 28, No. 2, Juli*.

Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

Wanda, Kanisius Waro. Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pembelian di Mini Market Lulu Mart Samarinda. 2015. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.3, Hal. 757 – 768*

Wijaya, Tony. 2013. *Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*.

Yogyakarta:Graha Ilmu.