Daftar Pustaka

[1] M. S. Etta Mamang Sangadji dan M. M. P. Sopiah, Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.

[2] N. C. M. Saleleng, C. Kojo dan M. Karuntu, "Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel," *Jurnal EMBA,* vol. Vol 2 No.3, pp. 1057-1067, 2014.

[3] S. Nel Arianty, S. M. Dewi Andriany dan S. M. Hanifah Jasin, Manajemen Pemasaran, Medan: Perdana Publishing, 2015.

[4] B. Handoko, "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan," *Jurnal Ilmiah Managemen & Bisnis,* vol. Vol 18 No.1, pp. 61-72, 2017.

[5] A. T. Utami, A. F. Moch dan Trenggana, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Pengguna Telkomsel," *e-Proceeding of Management,* Vol. %1 dari %2Vol.3, No.1, p. 671, 2016.

[6] A. Budianto, Manajemen Pemasaran, Yogjakarta: Ombak, 2015.

[7] P. D. Fandy Tjiptono dan A. Diana, Pemasaran Esensi Dan Aplikasi, Yogjakarta: Andi, 2016.

[8] P. D. H. B. Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: ALFABETA, 2016.

[9] V. Gaspersz, Ekonomi Manajerial, Bogor: Vinchristo, 2011.

[10] H. Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2011.

[11] D. Sunyoto, Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT Buku Seru, 2014.

[12] U. Sumarwan, Pemasran Strategik : Perspektif Perilaku Konsumen Dan Marketing Plan, Bogor: IPB Press, 2015.

[13] P. Kotler dan G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran , Edisi ke 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2012.

[14] P. Kotler dan K. L. Keller, Manajemen Pemasaran I, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2012.

[15] P. D. Fandy Tjiptono dan G. Chandra, Pemasaran Strategi, Yogyakarta: CV.Andi, 2012.

[16] Daryanto dan M. S. Tasrial, Konsep Pembelajaran Kreatif, Yogyakarta: Gava Media, 2012.

[17] M. A. Morissan, Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta: Kencana, 2010.

[18] P. D. Fandi Tjiptono, Pemasaran Jasa, Yohyakarta: Andi Offset, 2014.

[19] R. Fauji, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Yogyakarta," dalam *Skripsi*, Yogyakarta, 2017.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

[20] C. G. Febby, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen,* vol. Vol. 5 No. 3, 2016.

[21] W. A. Fatin, M. Atoillah dan D. E. Lestari, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Es Krim Glico Wings (Studi kasus di Outlet Anugerah Abadi Lumajang)," *Jurnal Riset Manajemen,* vol. Vol. 1 No. 2, p. 155, 2018.

[22] M. S. Ransulangi, S. Mardey dan W. A. Tambunan, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado," *Jurnal EMBA,* vol. Vol.3 No. 3, pp. 839-848, 2015.

[23] R. Gulla, S. G. Oroh dan F. Roring, "Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace INN," *Jurnal EMBA,* vol. Vol.1 No.1, pp. 1313-1322, 2015.

[24] J. J. Lenzun, J. D. D. Massie dan D. Adare, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel," *Jurnal EMBA,* vol. Vol.2 No.3, pp. 1237-1245, 2014.

[25] Sugiyono, Metode penelitian & Penegembangan (Research & Development), Bandung, 2015.

[26] Sugiono, Metode Penelitian Kombinasi, Bandung: Alfabeta, 2014 & 2015.

[27] N. T. Muhyiddin, M. I. Tarmizi dan A. Yulianita, Metodologi Penelitian Ekonomi & Sosial Teori, Konsep, dan Rencana Proposal, Jakarta: Salemba Empat, 2017.

[28] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[29] S. Metode Penelitian Kombinasi, Bandung: Alfabeta, 2014 & 2015.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.