

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [2] S. Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016.
- [3] . S. E. Mamang dan S. , Perilaku Konsumen, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013.
- [4] F. Zaki dan P. Utama, “Teknik Marketing Itu Mudah: Perencanaan Marketing Strategis Untuk Mengurus Bisnis. Cetakan Ke-1,” Yogyakarta, Second Hope, 2015.
- [5] T. Tan, “Teaching is an Art,” Yogyakarta, CV BUDI UTAMA, 2017.
- [6] F. Rangkuti, “ANALISIS SWOT TEKNIK MEMBEDAH KASUS BISNIS,” Jakarta, 2006.
- [7] B. Simamora, “Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel,” Jakarta, 2003.
- [8] Morissan, “PERIKLANAN : KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU,” JAKARTA, KENCANA, 2010.
- [9] T. W. Rahardjo, “Strategi Pemasaran Dan Penguatan Daya Saing Produk Batin UMKM,” Surabaya, 2019.
- [10] A. Sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Yogyakarta: deepublish, 2016.
- [11] F. Tjiotono dan G. Chandra, Pemasaran Strategik. Edisi-II, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [12] T. Abdullah dan F. Tantri, Manajemen Pemasaran, Raja Grafindo Persada, 2014.
- [13] F. Tjiptono dan G. Chandra, Service, Quality & Satisfaction. Edisi ke-3, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [14] H. Suchaeri, Total Customer Percepatan Laba Sepanjang Masa, Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012.

- [15] M. Masloman, B. Lumanauw dan I. Trang, “Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado,” vol. 2, pp. 589-601, 2014.
- [16] J. Hasoloan, Pengantar Ilmu Ekonomi, Yogyakarta: deepublish, 2010.
- [17] P. Kotler dan G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [18] Setyaningrum, Ari, U. Jusuf dan E. , Prinsip-Prinsip Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [19] Tjiptono, Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi-1, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [20] Setyaningrum, Ari, U. Jusuf dan E. , Prinsip-Prinsip Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [21] F. Z. dan U. Prioyo, Teknik Marketing Itu Mudah: Perencanaan Marketing Strategis Untuk Mengurus Bisnis. Cetakan Ke-1, Yogyakarta: Second Hope, 2015.
- [22] P. Kotler dan G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [23] M. Riadi, *Pengertian dan Manfaat Kepercayaan ( Trust )*, 2016.
- [24] V. Susanti dan C. Hadi, “Kepercayaan Konsumen dalam Melakukan Pembelian Gadget Secara Online,” *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, vol. 2, no. 1, 2013.
- [25] J. Adji dan H. Samuel, “Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) di Starbucks The Square Surabaya Vol.2 No.1 (2014) 1-10,” January 2014. [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/133683-ID-pengaruh-satisfaction-dan-trust-terhadap.pdf>. [Diakses 18 June 2019].
- [26] Sunyoto dan D. , Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi. dan Kasus. Cetakan Ke-4, Jakarta: PT.Buku Seru, 2014.
- [27] Suparyanto, R. dan R. , Manajemen Pemasaran, Bogor: In Media, 2015.

- [28] F. Rangkuti, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- [29] N. Rustanti, Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi, Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- [30] Hasan dan A. , Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan, Jakarta: PT Indeks, 2014.
- [31] H. Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2010.
- [32] T. Tan, Teaching is an Art : Maximize Your Teaching, Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- [33] H. Saputra, “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Minat Konsumen (Studi pada PT.Samuderaesia Tour and Travelling Pekan Baru),” *JOM FISIP*, vol. 4, no. 1, 2017.
- [34] Ferdinand, “Minat Beli Konsumen,” 2006. [Online]. Available: <http://eprints.umm.ac.id/35242/3/jiptummpp-gdl-nurulpenit-48740-3-babii.pdf%20>. [Diakses 12 March 2019].
- [35] I. Panjaitan, “Pengaruh Pelayanan dan Harga pada GO-JEK terhadap Kepuasan Konsumen dengan Minat sebagai Variabel Moderating,” December 2016. [Online]. Available: <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/download/561/343>. [Diakses 20 August 2018].
- [36] A. Zahra, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Gojek di Kota Yogyakarta,” vol. 19, 2016.
- [37] P. Winahyuningsih, “Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus,” 2017.
- [38] Rifaldi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/i Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta,” vol. 13, 2016.
- [39] A. S. Lubis dan N. R. Andayani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam,” vol. 1, pp. 86-

97, 2017.

- [40] A. Sugara dan Y. R. Dewantara, "Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online ( Studi Pada Konsumen "Z" )," vol. 52, 2017.
- [41] K. P. Mahendra dan R. Indriyani, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo," vol. 7, 2019.
- [42] S. Usuli, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kartika Poso," vol. 10, 2010.
- [43] D. A. Pastikarani dan S. R. T. Astuti, "Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening," vol. 5, 2016.
- [44] W. dan I. Andini, "Faktor - Faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online pada Mahasiswa Universitas Gunadarma," 2017.
- [45] J. E. Panjaitan dan A. L. Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," 2016.
- [46] D. Dama, "Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Laptop Acer di Toko Lestari Komputer Manado," 2016.
- [47] J. E. Panjaitan dan A. L. Yuliati, September 2016. [Online]. Available: <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>. [Diakses 2 February 2019].
- [48] Lilawati, Minat Beli Konsumen, Medan, 2005.
- [49] S. Arikunto, Prosedur Penelitian, Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2014.
- [50] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [51] S. Siregar, Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17, Jakarta : Bumi Aksara, 2017.
- [52] S. Arikunto, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik. Cetakan Ke-15, Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2014.
- [53] D. Priyatno, Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS, Cetakan Pertama,

Yogyakarta: Mediakom, 2013.

- [54] D. Priyatno, *SPSS Handbook: Analisis Data, Olah Data & Penyelesaian Kasus-Kasus Statistik*. Cetakan Kesatu., Yogyakarta: Mediakom, 2016.
- [55] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS 21*, Cetakan Ketujuh, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [56] S. Tambun, *Teknik Pengolahan Data dan Interpretasi Hasil Penelitian Dengan Menggunakan Program SPSS Untuk Variabel Moderating*. Workshop Metode Penelitian Kuantitatif, 2013.
- [57] S. Tambun, "Teknik Pengolahan Data dan Interpretasi Hasil Penelitian Dengan Menggunakan Program SPSS Untuk Variabel Moderating Workshop Metode Penelitian Kuantitatif 2013," 2013.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL