

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pratama Yosi, "Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PO.Rosalia Indah di Palur Karanganyar dengan fasilitas sebagai variabel moderasi," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. XV, p. 3, April 2015.
- [2] R. Arif, "Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business," Jakarta, TransMedia, 2010, p. 74.
- [3] E. Haryanto, "Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 1, p. 3, September 2013.
- [4] R. Gulla, G. s. Oroh and F. Roring, "Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn," *Jurnal EMBA*, vol. III, p. 2, Maret 2015.
- [5] P. S. Firmani, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Pada PT. Cakra Utama," vol. 19, April 2018.
- [6] B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- [7] Hery, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Grasindo, 2019.
- [8] D. Sunyoto, "Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen," Yogyakarta, PT.Buku Seru, 2012.
- [9] H. Zulkarnain, *Entrepreneurial Marketing; Teori dan Implementasi*, 1 ed., Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- [10] T. Wijayanti, *Marketing Plan Dalam Bisnis*, Third Edition ed., Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [11] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2016.
- [12] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 3 ed., Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.
- [13] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- [14] T. Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2014.
- [15] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [16] F. Tjiptono, *Strategi pemasaran*, 4 ed., Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015.

- [17] A. R. Kurniawan, Dasar-Dasar Marketing, Yogyakarta: Quadrant, 2018.
- [18] P. Kotler and K. , Manajemen Pemasaran I, 13 ed., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [19] D. Sunyoto, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: PT Buku Seru, 2015.
- [20] P. Kotler, Marketing insight From A to Z, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [21] F. L. Lumentu and D. Palandeng, "Fasilitas, Serviscape, dan kualitas pelayanan, pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Mcdonald's Manado," *EMBA*, vol. 2, pp. 126-136, 2014.
- [22] H. Kartajaya, Mark Plus Basic, Tim esensi ed., Jakarta,Indonesia: Erlangga, 2010.
- [23] B. Kirom, "Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen," Revisi ed., Bandung, Indonesia, Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [24] C. Lovelock, J. Wirtz and J. Mussry, Pemasaran jasa, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [25] W. J. Keegan , Manajemen Pemasaran Global, Jakarta: PT Indeks, 2011.
- [26] F. Pangandaheng, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu," *Katalogis*, vol. 3, 2015.
- [27] R. A. Rositawati, U. Sriwidodo and R. Susanti, "Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna PT. Rosalia Indah Transport (Survei pada Pelanggan PT. Rosalia Indah Transport di Palur Karanganyar)," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 16, 2016.
- [28] P. E. Setyo, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks"," *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, vol. 6, 2017.
- [29] A. R. Azhari, N. Lubis and N. , "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang," *Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 5, 2016.
- [30] W. Utari, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan," *Jurnal NeO-Bis*, vol. 8, 2014.
- [31] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [32] W. Sujarweni, Metodologi Penelitian, Yogyakarta: PustakaBaruPress, 2014.
- [33] Ghozali Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, VIII ed., Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [34] H. Kartajaya, Mark Plus Basic, Jakarta: Erlangga, 2010.