

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [2] D. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018.
- [3] A. Firatmadi, "Journal of Bussiness Studies," *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan*, vol. 2, pp. 80-105, 2017.
- [4] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 3*, Yogyakarta: ANDI, 2017.
- [5] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran edisi 4*, Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [6] I. Harjati and Y. Venesia, "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala," *E-Jurnal WIDYA Ekonomika*, vol. 1, no. 1, pp. 64-74, 2015.
- [7] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran Esensi & Aplikasi*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- [8] D. Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2018.
- [9] A. Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [10] A. Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- [11] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [12] D. Sunyoto, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2015.
- [13] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2019.
- [14] D. Sunyoto, *Dasar - Dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing), 2012.
- [15] F. Jasfar, *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Salemba Empat, 2012.

- [16] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran 1 Edisi 13*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [17] A. Marwanto, *Marketing Sukses*, Bandung: KOBIS, 2015.
- [18] Daryanto and I. Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [19] A. Payne, *Pemasaran Jasa: The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [20] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [21] A. Hasan, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service), 2013.
- [22] S. Assauri, *Manajemen Bisnis Pemasaran*, Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2018.
- [23] D. Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Buku Seru, 2017.
- [24] P. Kotler and G. Amstrong, *Prinsip - Prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [25] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [26] P. Kotler and K. Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 13*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- [27] K. N. Surianto and E. Istriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab Car di Yogyakarta," *Prosiding SENDI*, pp. 345-358, 2019.
- [28] A. Latif, B. Lumanauw and Y. Uhing, "Pengaruh Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Outlet Bersama Cell (Distributor Voucher Pulsa di Manado)," *Jurnal EMBA*, vol. 5, pp. 1123-1132, 2017.
- [29] M. I. Chulaifi and E. Setyowati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah dan Haji pada PT. Sebariz Warna Berkah di Surabaya," *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya*, vol. 3, pp. 40-54, 2018.

- [30] N. N. Dewi and R. Wibowo, "Analisa Pengaruh PROduk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Juson Home Furniture di Kabupaten Sidoarjo)," *Global*, vol. 3, pp. 1-13, 2018.
- [31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [32] H. I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*, 7 ed., Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL