

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Zaki and P. Utama, "Teknik Marketing Itu Mudah: Perencanaan Marketing Strategis Untuk Mengurus Bisnis. Cetakan Ke-1," Yogyakarta, Second Hope, 2015.
- [2] S. Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016.
- [3] S. Willim, "Pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap kepuasan pembeli pada interior school," 2014.
- [4] A. Sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- [5] . S. E. Mamang and S. , Perilaku Konsumen, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2013.
- [6] R. Anggraina, N. Qomariah and B. Santoso, "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Ojek Online "OM-JEK" Jember," *JSMBI*, Vols. 7, No 2, no. 2541-2566, pp. 137-156, 2017.
- [7] D. J. Priansa, Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [8] S. Danang, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: PT Buku Seru, 2015.
- [9] C. Lovelock, J. Wirtz and J. Mussry, Pemasaran Jasa, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [10] W. J. Keegan, Manajemen Pemasaran Global, Jakarta: PT Indeks, 2011.
- [11] B. Kirom, Mengukur Kinerja Pelayanan & Kepuasan Konsumen, Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2016.
- [12] J. Hasoloan, Pengantar Ilmu Ekonomi, Yogyakarta: deepublish, 2010.
- [13] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [14] Daryanto and M. S. Tasrial, Konsep Pembelajaran Kreatif, Yogyakarta: Gava Media, 2012.

- [15] Morissan, PERIKLANAN : KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU, JAKARTA: KENCANA, 2010.
- [16] S. Nel Arianty, S. M. Dewi Andriany and S. M. Hanifah Jasin, Manajemen Pemasaran, Medan: Perdana Publishing, 2015.
- [17] P. Kotler and K. L. Keller, Manajemen Pemasaran I, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [18] A. Rahardjo, Manajemen Pembangunan Transportasi, Yogyakarta: Graha ilmu, 2014.
- [19] H. Kartajaya, Marks Plus Basic, Tim esensi ed, Jakarta: Erlangga, 2010.
- [20] M. Riadi, "Pengertian dan Manfaat Kepercayaan (Trust)," 2016.
- [21] J. Adji and 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>. [Accessed 18 June 2019].
- [22] C. Sofyan, J. L. Sepang and S. Loindo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada WHT'S UP CAFE MANADO," *EMBA*, vol. Vol.7 No.3, no. 2303-1174, pp. 4230-4240, 2019.
- [23] M. Kurniawan and S. K. Hildayanti, "Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab)," *Ecoment Global*, vol. Vol.4 No.2, no. 2685-6204, 2019.
- [24] R. Gulla, S. G. Oroh and F. Rorin, "Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn," *EMBA*, vol. Vol.3 No.1, no. 2303-1174, pp. 1313-1322, 2015.
- [25] F. Dirza, S. Moniharapon and I. W. Ogi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus PT.

- FIFGROUP Cabang Manado)," *emba*, vol. Vol.4 No.1, no. 2303-1174, pp. 109-119, 2016.
- [26] T. C. Mawey, A. L. Tumbel and I. W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Layanan terhadap kepuasan Nasabah PT Bank SulutGO," *EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1198-1207, 2018.
- [27] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [28] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, VIII ed, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.
- [29] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL