

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Abdullah , *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- [2] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [3] Anggraini , I. S. Saerang, and A. S. Soegoto, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Hasjrat Abadi Ranotana," *Jurnal EMBA*, vol. 3, no. 7, pp. 3959-3968, Juli 2019.
- [4] F. Pangandaheng, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu," *E-Jurnal Katalogis*, vol. 3, no. 2, Februari 2015.
- [5] D. Kristian and R. Widayanti , "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada Mahasiswa Kampus I Universitas Kristen Krida Wacana," *Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 16, p. 47, 2016.
- [6] R. Mardhino and Yulhendri , "Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibinuang Jurusan Padang-Pariaman," *Jurnal Ecogen*, vol. 2, no. 4, pp. 643-653, Desember 2019.
- [7] U. B. Haryoko and H. Rabani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Jaya Motor Bogor," *Jurnal Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, vol. 1, no. 2, pp. 148-159, Agustus 2019.
- [8] S. Anjarwan, "Pengaruh Kelengkapan Produk, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba DM Baru 1 Pleret Bantul Yogyakarta," *Jurnal Ekobis Dewantara*, vol. 1, no. 3, pp. 48-59, Maret 2018.
- [9] L. Sholeha, S. Djaja, and J. Widodo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi," *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, vol. 12, no. 1, 2018.
- [10] J. P. Peter and J. C. Olson, *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran II*, 9th ed. 2014, Jakarta: Salemba Empat.
- [11] P. Kotler and A. Garry, *Principle of Marketing 15th edition*. New Jersey: Prentice Hall, 2014.
- [12] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 4th ed. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.
- [13] W.J. Stanton, *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [14] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [15] R. W. Suparyanto and Rosad , *Manajemen Pemasaran*. Bogor: Media, 2015.
- [16] Z. Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia, 2013.
- [17] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [18] S. Herlambang, *Basic Marketing (Dasar-Dasar Pemasaran): Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014.

- [19] J. D. Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [21] P. Kotler and K.L Keller, *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc, 2012.
- [22] Daryanto and I. Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- [23] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012, p. 75.
- [24] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi dan Kasus*. Jakarta: PT Buku Seru, 2014.
- [25] A. Hasan, *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: PT Indeks, 2014.
- [26] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [27] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran I*, 12th ed. Jakarta: PT Indeks, 2012.
- [28] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran I*, 13th ed. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [29] Z. Prayogie, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Zul Keluarga Jaya," *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, vol. 6, no. 2, p. 40, Desember 2018.
- [30] Sugiyono , *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [31] A. P. Budi, *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- [32] V. W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 1st ed. Yogyakarta: PT Pustaka Baru, 2015.
- [33] A. S. Hamdi and E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish, 2014.
- [34] E. M. Sangadji and Sopiah , *Perilaku Konsumen - Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2013.
- [35] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [36] Sugiyono , *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- [37] T. H. Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2014.
- [38] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Peneliti Universitas Diponegoro, 2016.
- [39] G. Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat, 2015.