

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. O. Merkusy and D. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tour Dan Travel Di Koper Komunika Indonesia Yogyakarta)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, ISSN : 2355-9357, vol. 2, no. 3, p. 35, Desember 2015.
- [2] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.
- [3] H. A. Manatap, Revolusi Manajemen Pemasaran, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [4] P. Kotler and K. L. Keller, Manajemen Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks, 2017.
- [5] P. Kotler and G. Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Ke-12, Jakarta: Erlangga, 2014.
- [6] C. Lovelock, J. Wirtz and J. Mussry, Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia Jilid I Manusia, Teknologi, Strategi, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2011.
- [7] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [8] E. M. Sangadji and Sopiah, Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- [9] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [10] F. Rangkutti, Customer Service Satisfaction & Call Center Berdsasarkan ISO 9001, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- [11] S. Assauri, Strategic Marketing, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- [12] A. P. Budi, Manajemen Marketing Perhotelan, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2013.
- [13] B. Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: CV. Alfabeta, 2016.
- [14] M. Adam, Manajemen Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [15] T. Wijaya, Manajemen Kualitas Jasa, Edisi 2, Jakarta: PT Indeks, 2018.
- [16] H. Malau, Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global), Bandung: Alfabeta, 2017.
- [17] D. Sunyoto, Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: CAPS, 2013.
- [18] B. Alma, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [19] A. Sugiarto, Ekonomi Mikro, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Umum, 2015.
- [20] B. Swastha and Irawan, Manajemen Pemasaran Modern, Yogyakarta: Liberty Offset, 2013.
- [21] D. Sunyoto, Perilaku Konsumen dan Pemasaran Cetakan Pertama, Yogyakarta: CAPS, 2015.
- [22] M. Manullang, Pengantar Bisnis, Jakarta: PT. Indeks, 2013.
- [23] A. Setiyaningrum, dkk, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015.

- [24] J. O. Kristanto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee," *Jurnal Manajemen Bisnis*, ISSN : 2401-3655, vol. 6, no. 1, 2018.
- [25] F. A. Puspito, "Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada 57 Tours," *Jurnal Manajemen Bisnis*, ISSN : 2578-7880, 2017.
- [26] Junaedi, U. S. Risnaeni dan N. Ishari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Umrah di PT. Amanah Fadlilah Insan Lumajang," *Jurnal Ekonomi Islam*, ISSN : 2252-5661, vol. 7, no. 2, pp. 291-325, 2 Oktober 2018.
- [27] M. In'amul Chulaifi dan 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*, ISSN : 2502-8308, vol. 02, pp. 40-54, Januari 2018.
- [28] A. P. Aprilia dan M. Hadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang," *Jurnal Aplikasi Bisnis*, ISSN : 2407-3741, pp. 43-48, 2016.
- [29] M. Triandinny, "Kebijakan harga dan Promosi Kartu Perdana Simpati Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya Kampus Ketintang," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, ISSN : 2337-6708, vol. 3, no. 2, 2015.
- [30] L. Kawet, A. Tumbel and T. P. Elat, "Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen di Hello Tours And Travel Manado," *Jurnal EMBA*, ISSN : 2303-1174, vol. 2, no. 3, pp. 399-410, September 2014.
- [31] S. Santoso, *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2016.
- [32] W. Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015.
- [33] Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- [34] R. Indrawan and R. P. Yaniwati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*, Bandung: Penerbit PT. Refika Aditama, 2014.
- [35] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research & Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [36] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [37] Indrawati, *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Cetakan Kesatu ed., Bandung: PT. Refika Aditama, 2015.
- [38] Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2013.

- [39] P. Stephen and J. A. Timothy Robbins, *Organization Behavior* (Fifteenth Edition), Pearson Prentice Hall, 2013.
- [40] S. P. Robbins and A. J. Timothy, *Perilaku Organisasi*, 16 ed., Jakarta: Salemba Empat, 2015.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL