

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sudaryono, Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, Yogyakarta: Andi, 2016, p. 42.
- [2] P. dan. K. K. Kotler, Marketing Management 15th edition, United State of America: Pearson Education Limited, 2016.
- [3] D. Juni Priansa, Manajemen Sekretaris Perkantoran, Bandung: Penerbit Pustaka, 2017.
- [4] Tjiptono, Manajemen Pemasaran, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [5] H. Malau, Manajemen Pemasaran, Bandung: Penerbit Pustaka Setia, 2017.
- [6] Y. H. Hayati and G. Sekartaji, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo," *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi (JIMFE)*, vol. 1, no. 2502-5678, pp. 49-56, 2015.
- [7] R. Andalusi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Study Kasus Pada PT. Laborindo Sarana Jakarta," *MADANI : Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Humaniora*, Vols. 1, No.2, no. 2615-1995, pp. 305-322, 2018.
- [8] A. S. Lubis and N. R. Handayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Jurnal of Business Administration*, Vols. 1, No.2, no. 2548-9909, pp. 232-243, 2017.
- [9] E. Napitupulu and L. , "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Taksi Blue Bird Group Jakarta," *Online Internasional dan Nasional*, Vols. 5, No.2, no. 2502-3632, pp. 71-92, 2017.
- [10] A. Gofur, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, Vols. 4, No.1, no. 2527-7502, pp. 37-44, 2019.
- [11] T. Hermina and I. Pauzi, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone Sony pada PT. Maju Jaya Cicaheum Bandung," *Wacana Ekonomi*, Vols. 16, No. 2, no. 1412-5897, pp. 029-036, 2017.
- [12] Afnina and Y. Hastuti, "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan

Pelanggan," *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, vol. 9(1), no. 2089-1989, 2018.

- [13] A. Syahri and N. Rahmah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam," *Journal of Business Administration*, vol. 1, no. 2548-9909, pp. 232-243, 2017.
- [14] J. and L. O. Syarfan, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Memilih Berbelanja Fashion (Pakaian) Pada Online Shop Lazada," *Jurnal Valuta*, vol. 4 No.1, no. 2502-1419, p. 62, 2018.
- [15] A. and K. , *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*, England: Pearson Education, Inc, 2015.
- [16] K. Kevine and K. L. Keller, *Marketing Management 15th Edition*, United State of America: Person Education Limited, 2016.
- [17] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2016.
- [18] T. Fandy, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2014.
- [19] P. and D. J. , *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [20] s. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [21] P. K. *B2B Brand Management : Dengan Branding Membangun Keunggulan dan Menangani Kompetisi*, Jakarta: PT Bhuana Ilmu Popoler, 2017.
- [22] P. Kotler and G. Armstrong, *Principle of Marketing (Global Edition)*. 17th Edition, New Jersey: Pearson Education Limited, 2017.
- [23] S. M. Lamere, *Pengaruh Harga, Lokasi, Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*, Universitas Sanata Dharma, 2017.
- [24] A. Morrison, *Hospitality and Travel Marketing*. 4th edition, Delmar Cengage Learning, 2010.
- [25] F. Tjiptono and C. Gregorius, *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [26] K. Keller, "Definisi Pemasaran," Yohanes Dwi Kurniawan, Yogyakarta, 2016.

- [27] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2015.
- [28] C. V. Sitorus and A. M. Hidayat SE., Msi, "PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI IPHONE DI BANDUNG TAHUN 2019," Vols. 5, No.2, no. 2442-5826, p. 639, 2019.
- [29] N. Kasanti, A. Wijaya and S. , "Pengaruh Harga dan Kualita Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Safety Merek Proguard pada PT. AIM Safety Indonesi," *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, vol. 04, no. 2477-0574, p. 44, 2019.
- [30] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran Edisi 4, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018.
- [31] T. Fandy and C. Greforius, Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapa dan Penelitian), Yogyakarta: Andi, 2016.
- [32] A. Mulyapradana and A. L. Indah, "Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal," *Jurnal Institusi Politeknik Ganeshha Medan (Juripol)*, vol. 1, no. 2599-1787, 2018.
- [33] E. M.R.L, Kemitraan dalam Otonomi Daerah, Malang: Inteligencia Media, 2017.
- [34] K. Customer Service Excellent Teori dan Praktek, Jakarta: RAJAGRAFINDO PERSADA, 2017.
- [35] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia Publising, 2017.
- [36] Zeithaml.
- [37] Z. Fadil and P. Utama, Teknik Marketing Itu Mudah, Yogyakarta: Second Hope, 2015.
- [38] R. and G. E. Budiharja, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati," *Jurnal STIE Semarang*, vol. 8 No.2, no. 2252-826, p. 101, 2016.
- [39] G. Kotler.
- [40] A. K and G. H, "Pengaruh Kepercayaan , Kemudahan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring di Aplikasi Bukalapak pada Mahasiswa

Politeknik Negri Batam," *Business Administration*, Vols. II, No. 1, p. 162, 2018.

[41] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bogor: Bogor Ghalia Indonesia, 2015.

[42] N. J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2015.

[43] S. D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*, 2017.

[44] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD*, Bandung: Alfabeta, 2017.

[45] R. D. Komala, Nellyaningsih, D. and M. , "Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada PT. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017," *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom*, vol. 3 No. 2, no. 2442-5826, p. 330, 2017.

[46] G. I, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, VIII ed, Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.

[47] P. D.J, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.

[48] lubis.

[49] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL