

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabet.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darmawan, P. A., & Ekawati, N. W. (2017). PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM BERBELANJA PADA FLORIST ONLINE DI DENPASAR. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6, 2017: 2076-2104.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENUMPANG MRT JAKARTA. *JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN*, 9(2), 124-131.
- Dewi, M. P. (2020). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi*, 16(2), 167-187.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SamsaManado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 750-760.
- Herlambang. (2014). *Dasar Dasar Marketing*. Yogyakarta: Gosyeng Publishing.
- J.Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Keegan, W. J. (2012). Global Marketing Management. *Lubin Scoohl of Business*, 3.
- Keller, & Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Managemen*. New York: Pearson Education Inc.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisa Implementasi Perencanaan dan Kontrol*. Jakarta: PT.Indeks.
- Kotler, P. d. (2009). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Edisi 15 Global Edition*. Pearson.

- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahartika, R. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3, 8.
- Michelle, & Siagian, H. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN CAFE ZYBRICK COFFEE & CANTINA. *Agora*, 7(1), 404-410.
- Musanto, T. (2017). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV.Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 6(2), 76-138.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). APLIKASI METODE KANO DALAM ANALISIS INDIKATOR KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT ARIFIN AHMAD PEKANBARU. *Jurnal Sains, Teknologi Industri*, 9(1), 1-8.
- Sangadji, Mamang, E., & Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Sari, L. K. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN. *Simki-Economic*, 1, 1-17.
- Stanton, W. (2013). *Strategic Brand Management 4th Global Ed*. Boston: Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung : PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Swata, Basu, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran ed 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction ed 3*. Yogyakarta: Andi.
- Wulandari, E. d. (2011). Pengaruh Kompetensi, Independensi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Auditor pada BPKP Perwakilan DIY. *Jurnal Bisnis*, 1, 45.
- Yuliarmi, & Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 2(3), 24-56.

Yunus, & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(2), 6.