

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianto, Ronal. 2016. Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko BNJ Elektronik Kota Lubuklinggau. *Buletin Bisnis dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1.
- Basu, Swastha. 2010. *Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. BPFE UGM.
- Basu Swastha dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Penerbit Liberty.
- Buchari Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Bandung CV. Alfabeta.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Dua Lembang, Rosvita. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaua terhadap Keputusan Pembelian Teh siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Hartimbul Ginting, Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Y rama Widya.
- Handoko, Bagus. 2017. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 18, No.1:61-72.
- Haryono, dkk. 2016. Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. DMS Tour and Travel. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, Vol. 2, No. 2
- Kasino, 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Mitra *Tour and Travel* Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 3, No. 1.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. 2005. *ManajemenPemasaran*. Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.

- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra Naresh K. 1993. *Marketing Research and Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International.
- Purnamasari, Evita P. 2015. *Panduan Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*. Yogyakarta: Kobis.
- Saladin, Daslim. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat, Bandung: Linda Karya.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Anzar, Deery. 2016. Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Pelayanan dan Kualitas Produk Online Terhadap Kepuasan Konsumen Online Secara Syariah. *Analytica Islamica*, Vol. 5, No. 2: 368-393.
- Swastha. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, ANDY: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3, ANDY: Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Yusnani dan Sutrisna, Endang. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Umroh pada PT. Silver Silk Tour and Travel Pekanbaru. *JOM FISIP*, Vol. 5: Edisi 2.