

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Maulana Syarif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November 2016*.
- Apriyadi, Dede. (2017) Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *MagistraNo. 99 Th. XXX Maret 2017. ISSN 0215-9511*
- Arif Muhammad. (2015). Analisis Kualitas Layanan, Citra terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Batik Air rute Kota Pekanbaru-Jakarta. *Jom FEKON vol.2 No.2*.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian* (Edisi 2). Jakarta: Rineka Cipta.
- Chang-Hsi Yu, Hsiu-Chen Chang, Gww-Liang Huang, 2006, ' *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry*', The Journal of American Academy of Business, Cambridge\* Vol.9 \* Num.1
- Dua Lembang, Rosvita. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2009. "*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*". Semarang : UNDIP.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harahap, Sari Diana. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Dhaksina Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah "DUNIA ILMU" Vol.1 No.2*
- Hawkins Best dan Coney. (2001). *Customer Behavior : Building Marketing Strategy*. 8 th. Edition. New York: McGraw-Hill.
- Husein, Umar. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Helien, (2004). *Econometric Analysis*. 5th Ed., Prentice Hall. (Upper Saddle River, NJ).

[Http://www.lionair.co.id/id](http://www.lionair.co.id/id)

<http://www.kompas.com>

Kotler. (1985). *Manajemen Pemasaran*. Edisi keempat. Bandung: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks

Kotler, P. (2009) . *Manajemen Pemasaran*. Erlanggan. Jakarta.

Kotler, P, & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1 (Edisi Kedelapan)*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2006, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas*, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.

Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat

Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 1, Januari 2016 ISSN : 2461-0593*.

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).

Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.

Philip Kotler, 2005, *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta

Sadiqin, H, M., & Saraswati, G, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air (Studi pada Mahasiswa

Administrasi Bisnis Universitas Telkom). *E-Proceesing of Management : vol.5, No.3 (3919)*

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, Agus, (2006). *“manajemen Penyelenggaraan Hotel”*, Bandung ; Alfabeta
- Selnes, Fred (1993), *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty*, European Journal of Marketing, Vol.27, No 9
- Setyo, Edwin, Purnomo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 6, Februari 2017: 755 - 764*
- Slovin, S. F. (2010). A clinical trials outcome paradox: Should survival prevail in the absence of clinical benefit? *Immunotherapy*. <https://doi.org/10.2217/imt.10.5>
- Syamsudin, Lukman, 2011, *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Edisi Baru, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utari, Woro. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Varian Obat dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Yakersuda Bangkalan. *Jurnal NeO-Bis Vol,8 No, 1*
- W., Tangguh dkk., (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan GO-RIDE (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 61 No. 2 Agustus 2018/ administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id*
- Wahab., Z & Widiyanti,. M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines (Studi kasus Konsumen di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan. Tahun XI. No.1.*
- Wijaya, Tony. (2001). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta :PT.INDEKS.
- Wyckof, 2004, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.

Yazid, 2005, *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Ekonisia, Yogyakarta.

Yunus & Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Narita Hotel Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 12 (2014)*.