

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2004). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Edisi Kelima cetakan Revisi, Bandung : Alfabeta*. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(79\)90622-6](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(79)90622-6)
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian (Edisi 2)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dale. (2003). *Quality Control*. New York: Prentice Hall.
- Fatonha, S. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit PT. Erlangga, Jakarta*.
- Ghozali. (2013). *Teori Motivasi dan Pengukurannya. Kajian Pendidikan Akuntansi Indonesia (Vol. 4)*. <https://doi.org/10.1177/0829573514540415>
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS. In *aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19*. <https://doi.org/10.2307/1579941>
- Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*, 3(1), 1–18.
- Grönroos, C., & Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach. European Journal of Marketing (Vol. 36)*.
- Gujarati, D.M. 2008. *Basic Econometrics, Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill Book Company
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2006). *Cost Management Accounting & Control. Manager*.
- Januar, P. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Koestanto, T. H. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10).
- Kotler, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran. Eidis 12 Jilid 2, Penerbit Erlangga*. <https://doi.org/10.2307/1250103>
- Kotler, P. (2000). Marketing Management , Millenium Edition. *Marketing Management*, 23(6), 188–193. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(90\)90145-T](https://doi.org/10.1016/0024-6301(90)90145-T)
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management. Prentice Hall, Inc. (Vol. 22)*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing - People, Technology, Strategy. Harvard Business Review*.

- Lupiyoadi, R. (2014). *Pelayanan jasa. Pelayanan Jasa Merupakan Bagian Integral Dengan Penawaran Total, Oleh Karena Itu Perhatian Harus Diberikan Pada Seluruh Aspek Penawaran Untuk Mencapai Keseimbangan Yang Dapat Memuaskan Target Konsumen*.
<https://doi.org/10.1177/0300985809357753>
- Malhotra, Naresh. 1993. "Riset Pemasaran", *Manajemen Pemasaran Riset*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Nilasari, E., & Istiantin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Ofela, H. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen ISSN: 2461-0593*, 5(1), 1–15.
- Purnamasari, I. G. A. Y. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015. *Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, 5(3), 1–12.
- Rangkuti. (2014). Content Based Batik Image Classification using Wavelet Transform and Fuzzy Neural Network. *Journal of Computer Science*, 10(4), 604–613.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2013). *Consumer Behavior 10th Edition*. Prentice Hall. <https://doi.org/10.1109/LPT.2004.842793>
- Singgih, Santoso. 2003. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS versi 11.5*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research methods for business. In *Research methods for business* (p. 436).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Swastha, B. (2005). *Manajemen Penjualan*. *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset (Vol. Yogya).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Yoeti. (2000). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Zeithaml et al. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Marketing de Serviço. : A Empresa com Foco no Cliente.*