

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D., & Rozario, F. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction : A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *International Journal of Social, Management, Economics and Business Engeneering*, 3(5), 35–40.
- Agyapong, G. K. . (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203–210.
- Alelign, D., Rao, dr. b. v. prasada, & wako. (2010). Impact of marketing mix on customer satisfaction, 1(1), 1–21.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. jakarta: Rineka Cipta.
- Cannon, D. (2008). *Pemasaran Jasa*. Buku I Edisi 16, Selemba Empat.
- Daryanto. (2013).
- Manajemen Pemasaran*. (Cetakan II, Ed.). Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ehsani, Z., & Ehsani, M. H. (2015). Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry. *International Journal of Service Science, Management and Engineering*, 1(5), 52–56.
- Fandy Tjiptono, & Candra. (2011). *Sevice, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- fatchur rachman. (2014). *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol. 3 No. 11 (2014), 3(11).
- Gaffar. (2007). *CRM dan MPR Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS. In *aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19*.
- Ghozali, I. (2014). Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS), 10(1), 1–10.
- Grinting. (2012). *Manajemen Pemasaran ((Edisi ke)*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Haromain, I. (2016). Pengaruh Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5, 1–17.
- Helena Vinagre, M., & Neves, J. (2008). The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 21(1), 87–103.

- Irah Rahayu. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kumala Di Samarinda. *Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(1), 55–67.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253–260.
- Kadhim, F., Abdullah, T. F., & Abdullah, M. F. (2016). Effects of marketing mix on customer satisfaction : empirical study on tourism industry in Malaysia. *International Journal of Applied Research*, 2(2), 357–360.
- Kaiman, H., & Zani, A. Y. P. (2013). Influence of Service Quality and Price of House flat on customer satisfaction (Studies in Marunda flats of North Jakarta). *International Journal of Business and Management Invention*, 2(7), 1–5.
- Kotler. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi ke 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2011). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Philip Kotler.Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Indeks.
- Kotler, P., & Keller. (2010). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi ketiga belas, Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Krippendorff, J. (1982). Towards new tourism policies. The importance of environmental and sociocultural factors. *Tourism Management*, 3(3), 135–148.
- Laksana. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mm, N. S. (2018). Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS)*.
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1–15.
- Panjaitan, I. (2016). Pengaruh pelayanan dan harga pada Gojek terhadap kepuasan konsumen dengan minat sebagai variabel Moderating (Studi kasus pada mahasiswa universitas 17 agustus 1945 Jakarta). *Media Studi Ekonomi*, 19(2), 43–55.

- Quang, N. H. (2017). Effect of Factors Marketing Mix (4P'S) on Customer Satisfaction and Loyalty to Airline in Air Cargo Transport in Vietnam's Market. *International Journal of Current Research*, 9(3), 47736–47742.
- Quddus, F. S., & Hudrasyah, H. (2014). The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT JNE North Bandung Area. *Journal of Business and Management*, 3(5), 546–556.
- Rahman, A. (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction : An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Finance*, 3(4), 8–16.
- Ratnasari dan aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia.
- Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2011). *Statistika untuk penelitian*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono. (2012). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, fandi dan G. C. (2004). *Pemasaran strategik* (Edisi Kedu). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000). *Tjiptono, Fandi. & Chandra, Gregory. (2004). Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta; Andi.Manajemen Jasa.*
<https://doi.org/10.12691/jbms-4-4-1>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi III). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tristian, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Ilmu & Riset Manajemen*, 5, 1–23.
- Umar. (2002). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran* (Cetakan Pe). Yogyakarta.
- Widjoyo, S., Hatane, P., Brahmana, R. K. M. R., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jom FISIP Universitas Riau*, 4(2), 1–10.