

DAFTAR PUSTAKA

- Masri Mansoer dan Elin Driana, *Statistik Sosial*, (Jakarta: Ushul Press, 2009), h. 20.
- Kotler dan Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta. In e – *Jurnal Riset Manajemen*.
- Listiyana, I., & Rustiana, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health*, 6(1), 53-58.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Kalsum, E. U., Liniarti, S., & Nasution, R. S. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN MESIN CUCI MEREK POLYTRON DI MEDAN. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 370-378.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- ZAKARIA, D. G. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI BLUE BIRD DI SURABAYA* (Doctoral dissertation, STIESIA SURABAYA).
- Lutfiana, A. A., Saryadi, S., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua (Studi Pada Konsumen Aqua yang Berdomisili di Perumahan Puri Anjasmoro). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 61-72.
- Anjiang, S. H. E. N., Wenzhi, Z. H. A. O., Anping, H. U., Min, S., Yana, C., & Xiaofang, W. (2015). Major factors controlling the development of marine carbonate reservoirs. *Petroleum Exploration and Development*, 42(5), 597-608.

Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456-463.

Widiyanto, G. G. T. (2018). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Setiowaty, T. R., & Winarningsih. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Kampoeng Steak Ketintang Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(April), 1–16. Retrieved from <http://eprints.upnyk.ac.id/21084/>

Alma, B. (2011). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Bandung: Penerbit Andi.

Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). Strategic Brand Management Building, Measuring, and Managing Brand Equity (Fifth Edition). Pearson Education.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Kotler, Philip. (2006). Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Boonitt, S., & Rompho, N. (2012). Measuring Service Quality Dimensions: An Empirical Analysis of Thai Hotel Industry. *International Journal of Business Administration*, 3(5), 52–63. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5430/ijb a. v3n5p52>

Karunaratne, W. M. K. K., Jayawardena, L. N. A. C., & Lanka, S. (2010). Assessment of Customer Satisfaction in a Five Star Hotel - A Case Study,.

Arief, 2007, Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan, Bayumedia Publishing, Malang.

Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

Shartanto, D., Djatnika, T., Ruhadi, & Triyuni, N. N. (2017). Ritel Pengelolaan dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta.

Ali Hasan, 2013, Marketing, Cetakan Pertama, Media Pressdindo Yogyakarta

Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta :Erlangga

Kingsnorth, Simon. (2016). Digital marketing strategy: An integrated approach to online marketing. London: Kogan Page Limited.