

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Selim. 2015. The Effects Of Marketing Mix On Consumer Satisfaction: A Literature Review From Islamic Perspectives. Malaysia : International Islamic University Malaysia.
- Alelign, Dereje. 2014. The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction-A Case of MOHA Soft Drinks Industry S.C, Hawassa Millennium Plant. Ethiopia : Hawassa University.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bhuwana, Made Bagus Rangga dan Ida Bagus Sudiksa. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service Pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar, E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 2(4), 2302-8912.
- Buttle, Francis. 2007. Customer Relationship Management (Manajemen. Hubungan Pelanggan). Bayumedia. Jakarta.
- Desrina. Consuegra. D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand Management.
- Ehsani, Zahra. 2015. Effect Of Quality And Price On Customer Satisfaction And Commitment In Iran Auto Industry. Iran : Khatam University
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 2012. Perilaku Konsumen Jilid I (Boediono. Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fardiani, Aprillia Nia. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang: UNDIP.
- Ghozali. Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2012. Manajemen Pemasaran. Cetakan 2. Bandung. Yrama Widya.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 2012. Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Gupta, Punkaj. 2014. Impact of Price sensitivity on Customer Satisfaction: An Empirical Study in Retail Sector. India : University of Jammu.
- Herliza, Radita dan Saputri, Marheni Eka. 2016. tentang “Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada Zara di Mall PVJ Bandung”.
- Hidayat, Ahmad. 2013. tentang “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT.Melia Sehat Sejahtera di

- UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Skripsi Tidak Diterbitkan. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Jusoff, Kamaruzaman. 2013. *The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry*. Malaysia : Universiti Putra Malaysia
- Keller, Kevin Lane. 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 2nd Edition. New Jersey, NJ.
- Kotler Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2012. *Manajemen Pemasaran* (Bejamin Molan, Pentj). Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2010. *Manajemen Pemasaran Indonesia*. Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kumastuti, Fitri. 2011. *Pengaruh Harga, Atribut Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Sony Ericsson (Studi Kasus di Kabupaten Temanggung)*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Semarang: UNDIP. Laila, dkk (2012: 5). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center*. Jurnal.
- Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Jurnal. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Melanesia, Herlinda. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank pada Nasabah PD BPR Bank Sleman di Kabupaten Sleman*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: FE UNY.
- Muhson, Ali. 2005. *Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer*. Pendidikan Ekonomi FISE. UNY.
- Natalia. 2015. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Marcelio Speed Shop*. Jurnal.
- Niharika. 2015. *Effect Of Marketing Mix On Customer Satisfaction*. India : Hisar University
- Nistanto, Reska K. 2016. *Membandingkan Tarif Uber Motor, Gojek, dan Grab Bike*. Kompas Edisi 13 April 2016 diunduh dari <http://teknokompas.com/read/2016/04/13/10353087/Membandingkan.Tarif.UberMotor.GoJek.dan.GrabBike>.

- Nurhadi. 2016. *Lensa Kegiatan Ekonomi SMA/MA Kelas X*. Jakarta: Penerbit Baimu.
- Oghojafor, B.E. Akpoyomare. 2014. *Determinants Of Customer Satisfaction And Loyalty In The Nigerian Telecommunications Industry*. Nigeria : University of Lagos
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. 1988. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 2012. *Consumer Behaviour Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi ke empat. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Retna, Dewi Wulan. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*. *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*. Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.
- Sabarguna Boy S.. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21.
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality Satisfaction*. CV. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategi, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Edisi 2*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi Empat*. Yogyakarta: ANDI.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. *The Behavioral Consequence Of Service Quality*. *Journal of Marketing*, Vol. 60.