

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi, Ebrahim, dkk. 2015. "The Influe of Percieved Servise Quality, Relatif Price and Risk On Customer Value and Willing to Buy: Case Study Distribution Companies". *The Journal Of Applied Mathematics in Engineering, Management and Technology*, Vol. 3, No. 1, 272-280.
- Alam, Danti Nurul. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Travel Bejeu (Studi pada Travel Bejeu Semarang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Amstrong, Gary dan Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, alih bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artawan, I Putu Pradita, I Made Kusuma Negara, dan Luh Gede Leli Kusuma Dewi. 2014. "Strategi Pemasaran PT. Alliance Vast Tours Terhadap Wisatawan Pengguna Jasa Perjalanan". *The Journal Of IPTA*, Vol. 2, No.2, ISSN : 2338-8633, 19-23.
- Aryani, Duwi. dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, 114-126.
- Asamoah, ES., M. Chovancová. 2011. "The Influence Of Price Endings On Consumer Behavior: An Application Of The Psychology Of Perception". *The Journal Of Acta Universitatis Argiculturae Et Silviculturae Mendeliana Brunensis*, Vol. LIX, No. 7, 29-38.
- Bilson, Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya : Pustaka Utama.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Cannon, Joseph P, William D. Perreault, Jerome McCarthy. 2009. *Pemasara Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Dharmayanti, Dyah. 2006. "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, 35-43.
- Dwihapsari, Bunga Caecaria. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa pada Oryza Tour*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : penerbit Andi.
- Gordon H.G. McDougall, Terrence Levesque. 2000. "Customer satisfaction with Services: putting perceived value into the equation". *Journal of Services Marketing*, Vol.14 Issue: 5 , pp. 392-410, <https://doi.org/10.1108/08876040010340937>.
- Hadiyuda, Supratno Harum Dwi. 2014. *Analisis Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata (Studi pada Pengguna Bus Pariwisata PO Padang Aran)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Jamaludin, Achmad, Zainul Arifin, dan Kadarismasn Hidayat. 2015. "Pengaruh Promosi Online dan Prespsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21, No. 1, 1-8.
- Ko de Ruyter, Martin Wetzels, Josee Bloemer. 1998. "On the relationship between perceived service quality, service loyalty and switching costs". *International Journal of Service Industry Management*, Vol.9 issue: 5, pp.436-453.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi 11, jilid II, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Oka A, Yoeti. 2002. *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata*. Jakarta : PT Pradaya Paramita.
- Rajshekhhar Raj G. Javalgi, Chirstopher R. Moberg. 1997. "Service loyalty: implications for service providers". *Journal of Services Marketing*, Vol. 11 issue: 3, pp.165-179, <https://doi.org/10.1108/08876049710168663>.

- Rambat, Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok.
- Ramseook-Munhurrun, Prabha, Soolakshana D.Lukea-Bhiwajee, dan Perunjodi Naidoo. 2010. "Service Quality in The Public Servise". *International Journal of Management and Marketing Research*, Vol. 3, No. 1, 37-50.
- Richard, Sihite. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya: SIC.
- Samuel, Hatane, dan Foedjiawati. 2005. "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak and Ribs Surabaya)". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, 74-82.
- Santoso, Andrew, Achmad Fauzi, dan Sunarti. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Penumpang Kereta Api Argo Bromo Anggrek Jurusan Surabaya-Jakarta)". *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 21, No. 1, 1-7.
- Saradisa, Catrina Nora. 2015. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 11, 1-17.
- Sari, Ade Prawita, I Made Kusuma Negara, dan I Wayan Suardana. 2016. "Strategi Pemasaran Paket Wisata Melalui Media Online di Truly Asia Tour and Travel". *Jurnal IPTA*, Vol. 4, No. 1, ISSN: 2338-8633, 74-78.
- Schoefer, K and Ennew, C.T . 2003. Customer Evaluations of Tour Operators Responses to their Complaints: An Exploratory Study. *Journal of Travel and Tourism Marketing*.
- Smith, Roger dan Ennew, Christine. 2001. Service Quality and its Impact on Words-of-Mouth Communication in Higher Education: Research Paper series. <http://www.emerald-library.com>.
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix A. 2010. "Analisa Marketing Mix-7p terhadap Keputusan pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya". *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol.1, No.2. ISSN 2087-1090.
- Suryadi, Didih. 2011. Promosi Efektif "Menggugah Minat & Loyalitas Pelanggan". Jakarta : PT. Suka Buku.
- Swastha, Basu. 2000. Pengantar Bisnis Modern, Pengantar ekonomi Perusahaan Modern. Jakarta : Liberty.

- Wardani, Dharu Kusuma, Patricia Diana Paramita, dan Maria M. Minarsih. 2016. "Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada *Repurchase* Intention (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Ntronik Lintas Nusantara Semarang)". *Journal of Management*, Vol. 02, No. 02.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. 2006. *Service marketing: integrating customer focus across the firm* (4th ed., pp.117). Singapore: McGraw-Hill.