

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, t. w. dan b. lindestad. 1997. *Costumer loyalty and complex service: the impact of corporate image on quality, costumer satisfaction and loyalty fot costumers with varying degrees of service expertise*. *Internasional journal of service industry management*. 9(1) : 7-23.
- Bone, L. E. dan D. Kurtz. 2007. *Penganter bisnis kontemporer*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Cheng, B. L dan Md. Z. A. Rashid., 2013, "Service quality and the mediating effect of corporate image on the relationship between customer satisfaction and costumer loyalty in the Malaysian hotel industry", *Gadjah Mada Internasional Journal of Business*, vol. 15, No (2): 99-112.
- <http://eprints.polsri.ac.id/3565/3/BAB%20II.pdf>.
- Evawati. 2012, "kualitas produk dan citra merek (*BRAND IMAGE*) mcdonald: pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen", *Jurnal:Ilmu ekonomi dan sosial*, Jilid. 1 (2), Th. 2012:Hal.184-191.
- Gede, M. I. Komang. 2014. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griya sunset. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali Indonesia.
- Hanggaraningrum, Maya Dewi., Tita, H dan achmad, R., 2017, " *The Effect of Servicequality on Outpatient Satisfaction of DR. Soegiri General Hospital Lamongan*", *jurnal of applied management (JAM)*, vol 15(4), th. 2017 : hal 643-650.
- Hariyanto, D dan Nindria Untarini. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel JW Marriott Surabaya. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Kampus Ketintang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol 2 No 4*.
- Hartanto, juzan tri. 2010, "Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepusan nasabah", Program Magister Manajemen, Universitas Gunadarma.
- Horsu. E. N dan Solomon T. Y. 2015. influence of service quality on customer satisfaction: a study of minicab taxi services in cape coast Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*. Vol. III, Issue 5.

<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-harga.html>.

<https://www.inirumahpintar.com/2016/08/pengertian-harga-fungsi-dan-jenis-harga.html>.

- Manoppo, F. 2013, "Kualitas Pelayanan, dan *SERVICESCAPE* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada HOTEL GRAN PURI MANADO", Jurnal EMBA, Vol.1(4), Th. 2013: Hal.1341-1
- Mongkaren, S. 2013, "Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado", Jurnal EMBA, Vol.1(4), th.2013 : Hal. 493-503.
- Masloman Mirna .Bode L., dan Irvan T.2014, "kualitas pelayanan dan serviscapenya pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada kentucky fried chicken multimart ranotana manado", JURNAL EMBA, Vol.2 (4), th2014 : Hal. 589-601.
- Nur, A.(2012).Kepuasan Pelanggan.Tersedia :
<http://www.nuraisyah.net/2012/07/kepuasan-pelanggan.html> (03 Juli 2012).
- Ponton, M.B., Kawet, L., dan Tumbun, W.A., 2014, "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol. 2(3), Th. 2014 : Hal. 285-297.
- Puspasari, Maulina. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Rahman. A. Abul Kalam Hajee Mohammad Danesh. Moshir Rahman dan Abdullah (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. Research Journal of Finance and Accounting Vol 3, No 4.
- Rahyuda, K.I., dan Atmaja, D.C.P.N., 2011, "Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA di Denpasar", Ekuitas, Vol. 15(3), Th. 2011 : Hal. 370 – 395.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012, "pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market", Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3(1), th 2012 : hal 1-22.

- Siskawati, Milla. 2010."Aktivitas Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam UpayaMembangun Ekuitas Merek Hotel Lor In *Business Resort & Spa*Surakarta".Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi. 1. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Winahyuningsih.P. 2010. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griptha kudus. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
- Widiono, Ery. 2014."Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body *Repair* Mobil Rapi *Glass* Semarang".Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yamin, R.,2013,"Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citar Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.ASTRA *INTERNATIONAL*Daihatsu di Manado",Jurnal EMBA, Vol. 1(3), Th. 2013 : Hal : 1231-1240 Arifin. S. 2011. Pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel jepara indah. jurnal dinamika ekonomi & bisnis vol. 8 no. 1.
- Winahyuningsih.P. 2010. Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griptha kudus. Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.