

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Reza Pratama dan Sri Rahayu T,A. 2018. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Diponegoro Journal of Management*. Volume 7, Nomor 4, Tahun 2018, Halaman 1-15.
- Anggraini, Fibria P.L. 2018. Pengaruh Web e-commerce, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sosio Econs*. Volume 10, No. 1, 2018, pp. 87-95.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS 1*. Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. 2014.” *Metode Penelitian Bisnis*”. Edisi Ke-6. Yogyakarta.Universitas Gadjah Mada.
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke-13. Bahasa Indonesia*. Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Kristianto, Paulus Lilik. (2011). *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Lee, G.-G.,dan Lin, H.-F. 2005. *Customer per-ceptions of e-service quality in online shopping. International Journal of Retail dan Distribution Management*.161-176.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta.

- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "*The marketing aspects of service quality*" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago*.
- Mohamad H.P. Wijaya (2013). Promosi, Citra Merek, dan Saluran Distribusi Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Jasa Terminix di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4, Desember 2103, Hal. 105-114. (ISSN 2303-1174).
- Rangkuti, Freddy. 2009. Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus. *Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ramli, Samsul. (2013). *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Jakarta: Visi media.
- Schiffman, L.G dan L.L. Kanuk. 2009. *Customer Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Sora, N. 2015. Pengertian Populasi Dan Sampel Serta Teknik Sampling. <http://www.pengertianku.net/2015/03/pengertian-populasi-dan-sampel-serta-teknik-sampling.html>. (Diakses pada 21 Juli 2019).
- Stanton, William J. (1998). *Prinsip Pemasaran*. Jilid I dan II. (Terjemahan: Lamarto). Edisi Ke-7. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* 2010th ed. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi. (2011). Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*, 11(1).
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.