

## DAFTAR PUSTAKA

- Adityawarman Adil, Muhammad Syamsun, dan Mukhamad Najib (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor
- Afrinda Khoirista, Edy Yulianto, dan M. Kholid Mawardi (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Konsumen Fedex Express Surabaya).
- Arikunto. Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Lima. Rineka Cipta. Jakarta.
- Assauri, S. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Bailia dkk. 2014, Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.3, Hal. 1768-1780.
- Chich, S.S. 2012. "Empirical study pertaining to the effect of price on customer satisfaction with respect to Dominos and Pizza HUT", *International Journal of Applied Services Marketing Perspectives*, 1 (2), October-December.
- Dina Agustine Dan Edwin Agung Wibowo, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt.Multilindo Utama Batam.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2012. *Statistik Induktif*. BPFE. Yogyakarta.
- Ghozali. Imam. 2015. *Analisis Dengan Program Spss*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Hadi. Sutrisno. 2012. *Metodologi Research*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Hasan. A. 2015. *Marketing*. MedPress (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Hermanto MZ. 2014, Pengaruh Pelayanan Jasa Service Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Astra Motor Plaju Palembang
- Irawan. Handi. 2015. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Konsumen*. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kasmir, 2010, *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Jakarta: CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Kotler, Philip. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Volume 12 Nomor 1.
- Lupiyoadi. Rambat. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.

- M. Aziz Mukhlis, 2019, Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman J&T di Muara Bulian.
- Purwanto, Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Jogjakarta: Gava Media.
- Ralph Edfrans Tuju dan Sjendry Loindong. 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi Di Manado
- Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Rinawati. 2015. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Dan Factor Emotion Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*. Vol. 6 Nomor 6 Hal 97-109.
- Sari Hayati, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Nilai Konsumen Dan Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa Service (Studi Kasus Pada Bengkel Seruyan Motor), *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 68-82.
- Sartika Moha dan Sjendry Loindong. 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado
- Singgih Santoso. 2015. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Elex Media Komputindo Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sulaiman. Wahid. 2014. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS. Contoh Kasus dan Pemecahannya*. Andi. Yogyakarta.
- Suryani. Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sutedja, Wira. 2011. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo, Anggota IKAPI.
- Suwarto, Anggraini. 2019, Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk Tabungan, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menabung Di Adzkiyah Khidmatul Ummah Di Kota Metro., *Cam Journal*, Vol 3, No.2.
- Swastha DH, Basu dan Handoko, 2015, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi ke-2 Cetakan 2, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha DH. Basu. 2010. *Asas-asas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono. F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.