

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Gofur. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT.
- Ade Syarif Maulana. 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggu.
- Almana. 2018. Jurnal Manajemen Dan Bisnis (Almana) Vol. 2 No. 2
- Ari Prasetio. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TIKI Cabang Semarang*. Management Analysis Journal.
- Arikunto, Suharsimi. 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar dasar Pelayanan Prima*: PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Bahri, S. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis: Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Basu Swastha Dharmmesta. 2014. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Djaslim, Saladin. 2003. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Penerbit CV. Linda Karya, Bandung.
- Effendie. 2017. *Keuangan Negara Suatu Tinjauan Komprehensif dan Terpadu*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan. *Ilmu Amnajemen Dan Kewirusahaan*, 1(10.46306), 136.
- Familiar, Kukuh dan Maftukhah, Ida, 2015, Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal* 4 (4)
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hair et all. 2019. *Multivariate Data Analysis (8th Edition)*. Cengage Learning.
- Handayani, Ririn. 2020. *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol 4 No. 1, Universitas Islam Attahiriyah Indonesia.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex. Jakarta
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Armstrong. 2018. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2012. *Principles of marketing (14th ed.)*. Upper Sadd River, NJ: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, KL .2016. *Manajemen pemasaran (Edisi ke-15)*. New York

- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philips dan Amstrong, Gary. 2011. *10<sup>th</sup> Edition Marketing and introduction. Indonesia: person*
- Kotler, Philips dan Amstrong, Gary. 2011. *10th Edition. Marketing and introduction. Indonesia: person* Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran jasa*, Jakarta: Selemba Empat
- Meithiana Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Penerbit: Unitomo Press. Surabaya.
- Priansa, Donni Juni. 2018. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung. Alfabeta
- Rizal, A. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0 (1st Ed.)*. Yogyakarta: Deepublish
- Rosyida. 2020. *Pengertian Kepuasan Pelanggan: Faktor, Indikator dan Optimalisasinya* <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>
- Rustanti, Ninik. 2015. *Buku Ajar Ekonomi*. Penerbit Deepublish: Yogyakarta.
- Samirudin. (2023). *Manajemen Pemasaran dan Nilai Pelanggan*. PT Nas Media
- Santoso, M., & Zamzam, F. 2019. *Loyalitas nasabah pada bank perkreditan rakyat Wilayah Cirebon (1 st Ed)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, W. H. A., Lembang, F. T. D., Yulianti, N. R., Hasniati, Syarif, I., Aji, R., & Sinaga, M. R. E. (2023). *Hollistic & Transkultural Nursing (1sted.)*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Thungasal, C., Eddy, & Siagian, Hotlan. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari*. Vol. 7, No. 1 (2019)
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran (Edisi Kelima)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketujuh*. Yogyakarta : Andi
- Wibowo, A. E. 2021. *Metodologi Penelitian Pegangan Untuk Menulis Karya Ilmiah (1st ed.)*. Cirebon: Insania.
- Zaenal Mukarom & Muhibudin. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: BPFE.