

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, B. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan ke-5. Bandung: Alfabeta, 125.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armistead, C. G., & Clark, G. (1999). *Customer Service and Support: Managing the Quality Gap*. New York: McGraw-Hill.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2011). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Elvina, dkk. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center*.
- Fernanda, A. P. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Haksever, C., Render, B., Russell, R. S., & Murdick, R. G. (2000). *Service Management and Operations*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). *Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual Employees*. *Managing Service Quality*, 14(1), 40-57.
- Herawaty, dkk. (2022). *The Influence of Service Quality and Price on Alfamart Consumer Loyalty with Customer Satisfaction As Mediation Variables*.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Dasar Meraih Kesuksesan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2017). *Service Excellence: Teori dan Praktik Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khan, I. (2012). *Impact of Customer Satisfaction and Customer Retention on Customer Loyalty*. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 1(2), 106-110.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong. (2010). *Principles of Marketing, Thirteen Edition*. New Jersey: PrenticeHall, Inc, 314.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I., Edisi ke-13*. Jakarta: Erlangga, 67.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Longenecker, J. G., Dkk. (2001). *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil, Buku ke-2*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria, 375.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2004). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 5th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Lubis, dkk. (2021). *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction of PT. Alam Jaya Wira Sentosa Padang Sidempuan*.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujahid, dkk. (2022). *The Influence of Service Quality and Price Perspective on Customer Satisfaction Users of Transport Services Online Taxi Car in Makassar City*.
- Musdalifah, dkk. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online (GO-JEK)*.
- Nurramaadhanti, dkk. (2021). *Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Sha'ring Karanganyar*.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 65.
- Ramadhaniati, dkk. (2020). *Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction*.
- Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 40.
- Rangkuti, R. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Coffee Shop Di Kota Medan)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Ridwan. (2004). *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta, 137.

- Rusydi, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Deepublish.
- Samidi. (2021). *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: Case Study of PT. Lion Mentari Airlines*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, B., & Handoko, T. H. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE, 147.
- Syapriani, S. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Di Madani Hotel Medan)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wimono, Y. (2005). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Alfa Retailindo Tbk*. Tesis. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

