

## DAFTAR RUJUKAN

- Agung, Arif Ferdian, 2018, Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Komparatif Pada Konsumen Indomaret dan Swalayan Surya Jalur 2 Korpri), Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Agustine, Dina. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multilindo Utama Batam. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Riau Kepulauan Batam. Volume 3 No. 2 Tahun 2016
- Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (*Center For Academic Publishing Service*)
- Alma, Buchari. (2014). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: CV Alfabeta
- Amir, M. Taufiq. 2012. Manajemen Strategik Konsep dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali
- Andi, Prastowo. (2015). Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif. Yogyakarta: Diva Press.
- Augusty, Ferdinand. 2017. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Avianty, Vivian. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan *Cafe Stove Syndicale* Semarang: Diponegoro *Journal Of Social and Politic*. Hal 1-6
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Fadilah, Zahrina. 2015 .” Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko *Online* Lazada ( Studi kasus pada pelanggan Lazada di Perkantoran *The Plaza Office Tower* Jakarta) “. Ekonomi, Manajemen Pemasaran, Universitas Darma Persada

Faizan Mohsan, 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*.

Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2014.

Hasibuan, Putri Handayani.. 2016. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri di Bandara Soekarno-Hatta ( Studi kasus terhadap pengguna Jasa Damri Bandara Soekarno-Hatta)”. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Indra Fridiyansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam”, Jurnal Elektronik REKAMAN (Riset Ekonomi Bidang Manajemen dan Akuntansi), Vol. 1 No. 1, 2017

Irianto, Agus. 2012. Statistika Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Kotler, Philip *and* Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Cristopher, Jochen, Wirtz, & Jacky, Mussry (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta; Salemba Empat

Malau, Harman. 2017. Manajemen Pemasaran (Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global). Bandung: Alfabeta

Maulana, M.Istifau. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*

M.Guntur, Effendi, (2010), Transformasi Manajemen Pemasaran. Jakarta: Sagung Setto

Mursid. 2014. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Bumi Aksara

- Rahmawati, Hikmah Is' Ada. 2013. Pengaruh *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Manajemen Laba Pada Perusahaan Perbankan. *Accounting Analysis Journal* AAJ (1) (2013)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sari, Intan. 2018. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang”. Skripsi. Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Sudaryono. 2016. Manajemen Pemasaran(Teori & Implementasi). Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif”. Bandung : ALFABETA.
- Inten Sueni, Permana Honneyta Loebis. 2019. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan J&T Express Blangkejeren”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol 4, No.2, 2019 Mei: 330-345.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabet
- Sukmawati, Rina. 2017 “ Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta” .Skripsi. Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. 2013. Perilaku Konsumen di Era Internet. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwardi.(2011).Menujur Kepuasan Pelanggan melalui Penciptakaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No 1
- Suyitna. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cv. Langgeng Jaya. *AGORA* Vol.5, No: 3
- Tumpai, Handro P. 2012. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Management Analysis Journal*, Semarang: Universitas Negeri Semarang.

Wibowo, Ari Susanto. 2013. “ Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto”. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang

Wiwik Dwi Sukpa, Gatot Wijayanto dan Taufiqurrahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kebijakan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Jasa Lapangan Internasional Futsal Pekanbaru”, Jurnal FEKON, Vol. 2 No. 1, 2015

