

## DAFTAR RUJUKAN

- Amanah,Dita.(2010).Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery&Cake Shop Medan. Volume 2,Nomor 1.Universitas Negeri Medan.
- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Asosiasi Perusahaan Air Minum Dalam Kemasan Indonesia,2019.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Candra, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Abankirenk Semarang)., VI, hal. 1-10. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro*.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Faisal,Risqi.2015.Pengaruh Kualitas dan Harga beras Pandanwangi terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen di Wilayah Cianjur.Volume 5,Nomor 2. *JournalAgroscience*
- Meisara, Gita Vanya (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan, Volume 7, Nomor 1. Universitas Krisnadwipayana.
- Gitosudarmo, I. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Cetakan Keenam. Yogyakarta: BPF E.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Purnamasari. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga TerhadapKepuasan Konsumen Produk M2 Fashion *Online* di Singaraja, Volume 5, Nomor 1. *Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Handi, I. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kesembilan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Husein, U. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo
- Jarvenpaa, S. L., & Todd, P. A. (1997). Consumer reaction to electronic shopping on the world wide web. *International Journal of Electronic Commerce*, 1, 59–88.
- Jessica J, d. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, H. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen C, John dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Erlangga, Jakarta
- Nafisa, T. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.
- Oentoro, D. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksabang Pressindo.
- Santoso, Bagio. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu). Volume 16. Nomor 01. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Simamora, B. (2003). *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone Sony pada PT. Maju Jaya Cicaheum Bandung. Fakultas Ekonomi, Universitas Garut.

Tjiptono, F. (2008). Kepuasan Pelanggan. PT. Erlangga, Indonesia

Yetty Husnul Hayati, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo, Volume 1, Nomor 1. Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan.

Yuliarni, N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, Vol. 12, No. 1. Buletin Studi Ekonomi.

Zeithaml, & Bitner. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm, 3rd edition*. Boston: Mc GrowHill/Irwin.

