

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Azwar, S. (2005). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Belch, G.E. & Belch, M.A. (2017). *Adevertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspectives* (Irwin Marketing Series). 11th Edition. New York: McGraw-Hill Education.
- Damayanti, C. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. 1(2), 120–128.
- Faradina, A. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almanda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18.
- Ghozali, I.(2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII, Semarang : BP Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Pearson, NJ: Pearson Education Inc.
- Handi Irawan. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan kesembilan. Jakarta PT. Elex Media Komputindo
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72.
<https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- I.heryanto. (2015). Analisis pengaruh produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap keputusan pembelian serta implikasinya pada kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2), 80–101.
<https://doi.org/2443-2121>

- Jannah, R., Mappatempo, A., & Haanurat, I. (2019). The Influence of Product Quality and Promotion on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty PT. Mahakrya Sejahtera Indonesia. *Proceeding of The 3rd International Conference on Accounting, Business & Economics*, 1(4), 1491–1498.
- Joewono TB, Kubota H (2007). User Satisfaction with Paratransit in Competition With Motorization in Indonesia: Anticipation of Future Implications. *Transportation*, 33(3): 337-355.
- Kotler, P. dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*, New Jersey: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- M. F. Rizky, H. Y. (2014). *Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Minat Beli Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia Sei Mencirim Medan*. 14(02), 135–143.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research : An applied orientation upper Saddle River: Prentice Hall*.
- Marendra, I. G. (2018). Pengaruh bauran pemasaran (produk, harga, lokasi dan promosi) terhadap keputusan pembelian konsumen di minimarket (alfamart atau indomaret) (Studi kasus di Universitas Pamulang), 1(3), 34–52.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Program Studi D3 Perhotelan, Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang ABSTRACT*, XI, 13–23.

- Rangkuti, Freddy. 2009. *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia
- Santoso (2006). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Non Parametrik*, Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Saleleng et al., (2014): *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*. 2(3), 1057–1067.
- Sekaran, U and Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business* (fifth Edit). A John Wiley and Sons. Ltd.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Susilo, H. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandungan. *Maharaja Agrasen Institute of Management and Technology Journal of IT & Management*, 4(4).
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.

Tjiptono. 2007. Pemasaran Jasa Edisi Pertama: Cetakan Ketiga. Penerbit Bayumedia Publisng. Malang.

Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management. Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang

Widiyono dan M. Pakkanna. 2013. Pengantar Bisnis: Respon Terhadap Dinamika Global. Edisi Asli. Mitra Wacana Media Jakarta.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (2009). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Michigan: Detroit Free Press

