

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung.
- Aprianto, R., & Hakim, L. (2016). The Effect Of Price, Quality Of Product And Quality Of Service To Purchase Interest In Sea Transportation Service At Pt. Marinatama Gemanusa Batam Route Telaga Punggur-Tg. Pinang. *Equilibiria*, 3(2)
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam mengunakan jasahotel rizen kedaton Bogor. 1(2), 83–101.CV Alfabeta.
- Bakti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118
- B Handoko. 2017. “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan”. *Jurnal ilmiah Manajemen dan Bisnis* Vol 18 No. 1.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4 : Andi.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, Abdul. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol. 4 No. 1.
- Hurriyati, R. (2020). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*, Bandung : Aditama.
- Jened, R.,(2015). *Hukum Merek (trademark law)*. Jakarta : Kencana.
- Jonathan Sarwono dan Hendra Nur Salim. (2017) *Prosedur-Prosedur Populer Statistik untuk Analisis Data Riset Skripsi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Juliandi, A. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Bisnis*. Medan : M2000.
- Kamilullah, Jihad. (2018). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk di Toko XYZ.
- Kotler, K.,(2009). *Manajemen Pemasaran*.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.Kotler, P. &Keller K. L., (2008). *Marketing Management*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, P. &Keller K. L., (2013). *Marketing Management*. Jakarta : Indeks.
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong* Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Gary Amstrong. (2016). *Dasardasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta : Erlangga.

- Kotler Philip dan Kevin L. Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Novia, Hanna Ester dan Sutrisna Endang. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jom FISIP Vol. 4 No. 2*.
- Oktarini, Riri. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran Vol 6 No.2*. Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2017. *Marketing Management 13th Edition*.
- Ridwansyah, A. (2017). *Instant Marketing For Busy People*. Esensi, Divisi Penerbit Erlangga.
- Schirmer, N., Ringle, C. M., Gudergan, S. P., & Feistel, M. S. G. (2018). The link between customer satisfaction and loyalty: the moderating role of customer characteristics. *Journal of Strategic Marketing*.
- Sekaran, U. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Buku1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiono. (2017). Faktor Kualitas Layanan dan Kualitas Minuman terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya pada Word of Mouth (Studi Kasus pada Kafe KOPIKINA. Jakarta Selatan: Tesis, 33.
- Shinta Sari, N. D., & Jatra, I. M. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Denp
- Siboro, R M, and S Suhardi. 2020. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Tokopedia Di Batam. *Jurnal Ekuivalensi 6(1)*.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tirtomulyo, A. (2020). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan dalam Tinjauan Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup !*. Andi.Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A. (2019). Service Quality, Profitability, And The Economic Worth Of Costumers: What We Know Dan What We Need To Learn. *Journal Of The Academy Of Marketing Sciences 28(1) : 67_85*.