

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*, Malang, Bayumedia Publishing 2007
- Arikunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada 2005
- Ariani Whyu. *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta, Graha Ilmu 2009
- Diasari Setya Ayu, “ *Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*”, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12, Desember 2016 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
- Idris, *Aplikasi Model Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*, Padang, Universitas Negeri Padang 2012
- Ismanto Setyobudi Daryanto, *konsumen dan pelayanan prima*, Yogyakarta, GAVA MEDIA 2014
- Kotler Philip, *et al*, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Yogyakarta, ANDI 2000, diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono
- Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Indeks 2005, Ed. 1, Jilid 2
- Keller Kevin Lane, Philip Kotler *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Jakarta : Erlangga, 2009
- Kurniasih Indah Dwi, “ *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Study pada bengkel AHASS-0002 ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang)*”,

Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1, Administrasi Bisnis
FISIP Universitas Diponegoro 2012

Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisi isi dan analisis data sekunder*, Depok , PT. Rajagrafindo Persada 2010

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta, Rajawali Pers 2008

Nugroho Eriyanto Prastyo, "Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna notebook acer studi kasus mahasiswa Unne Fakultas. Ekonomi", Skripsi Sarjana Ekonomi, Semarang, Perpustakaan UNS 2011

Ningsih Diyan, "Analisis Pengaruh Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Loyalitas Pelanggan CONVENIENCE STORE 7-ELEVEN UIN Ciputat", Skripsi Sarjana Ekonomi , Jakarta, Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah

2013
Putri Melya, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Provita Bandar Lampung", Skripsi Sarjana Pendidikan Ekonomi, Bandar Lampung, Perpustakaan Universitas Lampung, 2016

Ruslan Rasadi, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada 2003

Sangatji Etta Mamang, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset 2010

Siregar Syopian, *Stasistik Deskriptip Untuk Penelitian*, Jakarta, Rajawali Pers
2014

Sarwoko, *Dasar- Dasar Ekonometrika*, Yogyakarta, CV Andi Offset 2005

Supranto, *Ekonometrik; Buku Satu*, Jakarta, Lembaga Penerbit FE-UI 1995

Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran Edisi III*, Yogyakarta, CV. ANDI OFFSET
2008

Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan, penelitian)*, Yogyakarta,
C.V ANDI OFFSET 2014

Wijaya Cynthia Violita “*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas
Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan
Khas Bu Rudy*”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Universitas
Kristen Petra Surabaya: Vol. 5, No. 1 2017

Wood Ivonne, *LAYANAN PELANGGAN: Cara Praktis, Murah dan Inspiratif
Memuaskan Pelanggan Anda*, Yogyakarta, GRAHA ILMU 2009

Yusuf Muri, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Gabungan*, Jakarta,
Kencana 2014

PT. GO-JEK Indonesia