

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Agyapong, G K. (2011). *The Efferct Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Utility Industry- A Case Of Vodafone (Ghana)*. *Internasional Journal Of Business And Management*, 203-206
- Amanah, D. (2010). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop cabang HM Yamin Medan. *Jurnal keuangan & bisnis*, 2(1), 71-87.
- Gage, Susan. (2013). *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta : Tugu Publisher
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21 Update Pls Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Goetsch & Davis. (2013). *Quality Management*, Fourth Edition. Cram101 Incorporated
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). *Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 331-354.
- Kotler, Philip dan Armstrong. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Edisi 14. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, K. L . (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi 13.. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Edisi 13. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Chistoper dan Wright, H. Lauren. K. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks (Gramedia Group)
- Novia, H. E., & Sutrisna, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Expedisi di Pekanbaru (Studi PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 4(2), 1-15.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo, Joko. (2010). *6 Hari Jago Spss 17*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Suparyanto dan Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media
- Tjiptono, Fandy . (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran: Esensi Dan Aplikasi*.  
Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi

Prasetio, A. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(1).

Wahyuno, Cahyo dan Nurhadi. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel (Studi Kasus Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta). E-Jurnal, 1-3

Zakaria, Muhammad Hafiz. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.JNE Wilayah Semarang. Jurnal Program Studi Manajemen-S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang 2015