

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, A. B. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Basri, H., Ma'mun, M. Y., & Malihah, L. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen : Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura. *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 99–113. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284>
- Budianto, A. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ombak.
- Darmawan, K. G., Yulianthini, N. N., & Mahardika, A. A. N. Y. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, 74-82.
- Dharmmesta, S. B., & Handoko, T. H. 2017. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*, Edisi III. Yogyakarta: BPF.
- Faradisa, S. D., & Sadiqin, A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Farah Cell. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Sosial (EMBISS)*, 2(1), 56–61. Retrieved from <https://www.embiss.com/index.php/embiss/article/view/62>
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9 ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- James, B. G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jasfar, F. 2011. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Joesron. 2005. *Manajemen Strategis Koperasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. 2017. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia*, cet 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. 2014. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman A. V. 2001. *Delivering Quality Service*, Terj. Sutanto. New York: The Free Press.
- Ranto, D. W. P. 2017. Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan*

- Akuntansi*, 4(2). Retrieved from
- Ridwan, M. A., et al. 2013. *Pengantar Mikro dan Makro Islam*. Bandung: Citrapustaka Media.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanusi, A. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sidiq, A. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone di Karesidenan Surakarta. *Riset Manajemen Dan Akuntansi*, Vol.12, No. 2, 1-15.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sinollah, Wahidah, S. M., Khoiriyah N. 2022. Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone. *Journal of Islamic Business and Entrepreneurship*, Vol. 1, No. 1, 1-6.
- Soemirat, & Ardianto. 2017. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sopiah, & Syihabudin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Stemvelt, R. C. 2004. *Perception of Service Quality*, Terj. Purwoko. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sumarwan, U. et al. 2013. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, D. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutisna. 2012. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Edisi Kedua. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2017. *Pemasaran Strategik*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (ed.). 2016. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Cetakan Ke-2. Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Yamit, Z. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yong, C. Z., & Yun, Y. W. L. 2013. *The Quest for Global Quality*, Terj. Sutanto Jakarta: Pustaka Delepratasa.