

## DAFTAR PUSTAKA

- Pricilla L, Octaviani IS. Pengaruh Kompetensi, Komitmen Organisasi, Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bank Cimb Niaga, Tbk Cabang Kabupaten Temanggung. *Kreat J Ilm Prodi Manaj Univ Pamulang* 2020;8:29. <https://doi.org/10.32493/jk.v8i2.y2020.p29-38>.
- Apriyani D, Sunarti. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *J Adm Bisnis (JAB)|Vol* 2017;51:1–7.
- Anggraeni AR, Soliha E. Kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian (Studi pada konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang). *Al Tijarah* 2020;6:96. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5612>.
- Adil E, Samrin. Pengaruh Budaya dan Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT>Bina Langgeng Lestari ( TONY MOLY COSMETIC ) MEDAN. *J Manaj* 2016;6:30–8.
- Adi AFR. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Semarang 2012;1:61.
- Iskandarsyah NM, Utami S. PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUMAHAN MURAH DI HADRAH PROPERTY n.d.;2.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen. Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina (Boediono. Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Consuegra. D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 1990. *Perilaku Konsumen Jilid I*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Fardiani, Aprillia Nia. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang. Skripsi. Semarang: UNDIP.
- Goetsch, D.L & Davis, S. 1994. *Introduction of Total Quality, Quality, Productivity, Competiveness*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Hair, et al. 1995. *Multivariate Data Analysis 6 Ed*. New Jersey: Pearson Education.
- Harjati, Lily dan Yurike Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai

- penerbangan Tiger Air Mandala. Vol. 1, No. 1, Oktober 2015.  
Kwik Kian Gie School Of Bussines
- Indra, Dodik Agung. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok (Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar). Tesis Tidak Diterbitkan. Surakarta: UMS
- Irawan, Roy. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus: PT Pos Indonesia Cabang Pusat Tangerang). AMIK BSI Jakarta
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Indonesia. Buku 2. Salemba empat. Jakarta. Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Edisi Millennium. Jilid I. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jilid 2, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, dan Armstrong. 2008. Principles of Marketing, Tenth Edition, Pearson Prentice Hall , New Jersey.
- Kumastuti, Fitri. 2011. Pengaruh Harga, Atribut Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telepon Seluler Sony Ericsson (Studi Kasus di Kabupaten Temanggung). Semarang: UNDIP.
- Laila, Suryoko, Saryadi . 2012 melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center. Semarang. FISIPOL UNDIP.
- Lamb, Hair, McDaniel, 2001. Manajemen Pemasaran Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran: Analisis Jasa. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Melanesia, Herlinda. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank pada Nasabah PD BPR Bank Sleman di Kabupaten Sleman). Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: FE UNY.
- Muhson, Ali. 2005. Diktat Mata Kuliah: Aplikasi Komputer. Yogyakarta. Pendidikan Ekonomi FISE. UNY
- Ardietya Kurniawan. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (studi Kasus Pada Perilaku Konsumtif Remaja Warung Kopi). Semarang: FEB UNDIP
- Nurhadi. 2015. Lensa Kegiatan Ekonomi. Jakarta. Bailmu
- Kelvianto Suisa, Veronica Febrilia. 2016. Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffe Bean dan Tea Leafplasp. Surabaya. Fakultas Ekonomi
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. 1988. Servqual : A Muiltple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.

- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. *Consumer behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 1*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Prasetio, Ari. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. Semarang. Fakultas Ekonomi, UNDIP
- Retna, Dewi Wulan. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*. *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*. Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.
- Schiffman, L.G., dan Kanuk, L.L. 2000. *Perilaku Konsumen*, Edisi Kelima, Penerbit Indeks, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, dan Dadi Adriana. 1998. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Wahyuno, Cahyo. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Yogyakarta: FE UNY.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*. *Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014*. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Zeithaml, V. A. 1988. *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence*, *Journal of Marketing*, 52, pp. 2-