

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., 2015. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda)*. eJournal Administrasi Bisnis, Volume 3, Nomor 1, 244-258.
- Ade Oktafiara Saputra, Wahyu Hidayat, Sari Listyorini, 2013 “ *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan (Study Pada Bengkel AHASS 0002 Astra Motor Siliwangi Semarang*”, 2013.
- Andriasan Sudarso, Mulia Tamrin, 2016 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sowe Bistro Medan*” 2016.
- Ali, Hasan, 2009. *Marketing Edisi Terbaru*, media pressindo, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. ALFABETA, Bandung.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Penerbit Prenhalindo: Jakarta.
- Ari Prasetyo, 2012 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, 1(2)(2012).
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardhian khairul hakim, Komang Agus Satria Pramudana “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di PT. Banyumas Denpasar*. 2017.
- Bagus Handoko, 2017 “ *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan*”, 2017, Vol. 18 No. 1, 2017, 61-72, April 2017.
- Budiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Sebelas Maret University Press, Surakarta.
- Buku Pedoman, 2018, “ *Pedoman Penyusun, Penulisan Skripsi Dan Pelaksanaan Ujian Akhir* “ Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Chriswardana Bayu Dewa, 2018 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Vol.XVI, No. 1, Maret 2018.

- Endang Tjahjaningsih, 2009 “ *Pengaruh Citradan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)* “
- Enggel, Blackwell, Miniard.1994. *Prilaku Konsumen (terjemahan)*.Edisi Enam. Jilid Pertama. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga: Jakarta.
- Gunawan, R., Siagian, 2019. *Pengaruh Marketing Mix (Product, Price, Place, dan Promotion) Terhadap Brand Preference Pada J.Co Donuts & Coffee di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol 6, No 2.
- Im Mardizal, Hayu Yolanda Utami, Dina Amaluis, 2014 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang*”, 2014.
- Jessica J. Lenzun, James D.D. Massie, Decky Adare, 2014 “ *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*”, 2014, Vol.2, No.3 September 2014, Hal. 1237-1245.
- Kotler, Philip Kotler dan Kevin Lenne Keller, 2002. *Pemasaran (marketing)*.
- Kotler, Kotler dan Armstrong, 2008. *Marketing* Abbas, F, 2015.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 1. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. Dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip pemasaran (terjemahan)*. Edisi 12, jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lamb, Hair, Mc Daniel.2001. *Pemasaran (terjemahan)*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid Pertama. Salemba empat, Jakarta.
- Lovelock, Christoper. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* cetakan ke-2. Indeks.
- Mowen, John C., dan Minor M. 2007. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Nizar Alam Hamdani, Maulida Agustianus Zaman “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pizza Express Jakarta* “ , 2017, Vol. 16, No. 02, 2017.

- Ronal Aprianto, 2016. “ *PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO BNJ ELEKTRONIK KOTA LUBUKLINGGAU* ” , Vol. 02, No. 01, Februari 2016
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Diana A. 2016. *Pemasaran Esensi dan Aplikasi*. Edisi satu. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2008. *Pemasaran (marketing) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Penerbit Prenhalindo: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2014. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2014. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga*. Cv Andi Offset, Yogyakarta.
- Vesilia Adriani, Realize, 2018 “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam* “, Jurnal Pundi, Vol. 02, No. 02, Juli 2018.
- Wulan Jayanti, Supri Wahyudi, UtomoJuli Murwani, 2013 “*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN DI KABUPATEN NGAWI*”, Vol. 02, No. 01, April 2013.