

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Oka Windarti. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen PT. TIKI Cabang Semarang**, Management Analisis, Volume 1, No. 1
- Arlina Nurbaity Lubis dan Martin. 2009. **Pengaruh Harga (*Price*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan**, Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2, No. 1
- Buchari Alma. 2011. **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**. Alfabeta, Bandung.
- Cahyo Wahyuno. 2013. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Hotel Anugerah Glagah Indah Temon Kulon Progo Yogyakarta**.
- Fandy Tjiptono dan Chandra G. 2011. *Service Quality and Satisfaction Edisi ketiga*, ANDI, Yogyakarta.
- Hermann, Andreas., Lan Xia, and Kent B. Monroe., 2007, *The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases*. Journal of Product & Brand Management, Vol. 16.
- Kurnia Alamsyah Efendy Harahap. 2012. **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap kepuasan Pengunjung di Museum Ronggowarsito Semarang**.
- Kotler dan Armstrong. 2012, *“Principles of marketing”*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. *Global Edition*. Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Kevin L. Keller 2009. **Manajemen Pemasaran**. (Terjemahan: Bob Sabran) Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Erlangga, Jakarta.

Lovelock Chirstoper dan Wirtz Jochen 2011, *Service Marketing : People, Technology, Strategy*, Seventh edition, Publishing as Prentice Hall.

Ratih Harriyati, 2010, **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**, Alfabeta, Bandung.

Rendy Gulla. 2015. **Analisis harga Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn**, Jurnal EMB, Volume 13, No. 1

Rizal Ahmad. 2011. **Pengaruh Periklanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Laksana Abadi Sunggal**, Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu Vol. 4 No. 1.

Sugiyono, 2012, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND**, Alfabeta, Bandung.

<http://www.bataviase.co.id/node/686690>

<http://www.jne.co.id.com>