

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rizki Harahap, D. R. (2017). *The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty Of Muamalat Bank Branches Tanjung Balai. Journal Of Business And Management Sciences Volume 5.*
- Basbeth, S., Hidayat, W., & Listyorini, S. (2013). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Im3. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Volume 5, No. 1.*
- B, Swastha. (2010). *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan.* Yogyakarta: Bpfe.
- Diapinsa Gema Zakaria. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 4*
- Djalim Salidin & Buchory, H. A. (2010). *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi, Dan Tanya Jawab.* Bandung: Linda Karya.
- Djaslim Salidin. (2012). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, Unsur-Unsur Pemasaran.* Bandung: Cv. Linda Karya.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Jasinskas, E. (2016). *Impact Of Hotel Service Quality On The Loyalty Of Customers. Economic Research-Ekonomika Istraživanja Volume 29, Issue 1.*
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principles Of Marketing.* Pearson Education Ltd.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15 - Global Edition.* Pearson Education Ltd.
- Mariyanto, D. P. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pt. Nav Karaoke Keluarga Manyar Kertoarjo Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen : Volume 4.*
- Omar, H. F., dkk (2016). *Determining The Influence Of The Reliability Of Service Quality On Customer Satisfaction: The Case Of Libyan E-Commerce Customers.* *International Journal Of Learning And Development.*

- Park, J.-W., dkk. (2013). *Investigating The Effects Of Sales Promotions On Customer Behavioral Intentions At Duty-Free Shops: An Incheon International Airport Case Study. Journal Of Airline And Airport Management.*
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. (2012). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisata Vol. Xi No. 2.*
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2.* Jakarta: Salemba Empat.
- Riyan Agung Setiawan. (2014). Analisis Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.*
- Rochyan Ridlo Rien Rizqy. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal of Management : Volume 2.*
- Robbins Stephen P & Coulter Mary. (2016). *Manajemen Jilid 1 Edisi 13.* Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Zakaria Wahab & Marlina Widiyanti. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Airlines. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Terapan : Volume 1.*