



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
- Danang Sunyoto (2012), *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep Strategi dan kasus*. Jakarta : Cempaka Putih
- Daryanto (2015), *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Revisi, Selman : Penerbit Buku Beta.
- Gozali, Imam (2018), *Statistik Non Parametrik : Aplikasi dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi2)*, Semarang : Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip, Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing (17e)*. pearson education Ltd.
- Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management, 15th Edition*, Global Edition USA : Pearson Education
- Kotler, Philip., & Keller, K. (2017). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13). Pearson education, inc.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A-Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service Quality ". *Jurnal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp.12-40
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual model of service Quality and Its Implications for future Research". *Journal of Marketing*, Vol; 49 (Fall), pp. 41-50.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, Wiwik (2018), *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*, Edisi 1, Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Swastha, Basu (2020), *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi 1, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

JURNAL :

- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi manajemen bisnis*, 01(01), 1-14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>



- Djati, C. M. (2018). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan jasa pengiriman AB CARGO. <https://ibn.e-journal.id/index.php/JIBPU/article/view/103>
- Eddy Thungasal, Chandra (2019), Pengaruh Kualitas layanan dan Harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada hotel kasuari. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8173>
- Hadian, A. & Rahmat, M. (2019). Pengukuran kualitas layanan (SERQUAL) dan pengukuran kualitas layanan ritel, (RETAIL SERVICE QUALITY SCALE) dalam kajian teori, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah Medan. <https://e-prosiding.umnaw.ac.id/index.php/penelitian/article/view/291>
- Harahap, Z., Dino Leonandri, Daniel Sihombing, Enos Julvitra Sinuraya, Hariman (2021), Manajemen Strategi Pemasaran & Penjualan Hotel, Intelegensia Media. https://books.google.com/books/about/MANAJEMEN_STRATEGI_PEMASARAN_PENJUALAN_H.html?id=699CEAAAQBAJ
- Haris D. & Welsa, H. (2018). Kualitas dan desain produk dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. *Upajiwa dewantara*, 2(2), 125-139 <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/upajiwa/article/view/3265>
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan , fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2212>
- Jeremi, Maximillian (2022), Skripsi: Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Jakarta Utara, Kwik Kian Gie School of Business (Tidak Dipublikasikan).
- Lamanauw, F. W. (2015). Kualitas Produk, Harga dan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggann kartu prabaya tri di kelurahan wawalintouan tondano barat. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8697>
- Lubis, M. s. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ARUMAS HOTEL. <https://www.neliti.com/id/publications/40214/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-arumas-hotel-lubuk-sikap>
- Malinda, Tia (2019), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen D'Besto Chicken Burger Di Jalan Sungai Landak, Cilincing Jakarta Utara, Kwik Kian Gie School of business (Tidak Dipublikasikan)
- Mat amn, h. a. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kebijakan harga dan promosi terhadap keputusan pelanggan serta dampaknya pada kepuasan pelanggan. <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/353>
- Melania, Velani (2021), Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Dabu-Dabu Lemong, Kawasan Megamas, Manado, Universitas Bunda Mulia (Tidak Dipublikasikan).
- Nasution, m. a (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk alat kesehatan terhadap keputusan pembeli konsumen pada PT. DYZA SEJAHTERA MEDAN. *Jurnal Warta Edisi 59 2016*

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



niken herawati, a. h. (2019). analisis pengaruh kaulitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/8471/1/FULL%20SKRIPSI.pdf>

Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen* Vol 11 2016.

<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>

Persadana Putra, Jerry (2022), Pengaruh Kualitas Layanan Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Starbucks Di summarecon Mall Kelapa Gading, Kwik Kian Gie School Of Business (Tidak Dipublikasikan)

rahmidani, m. a. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan penumpang bus trans padang. <https://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/pek/article/view/7854>

Rianti, Selvi. (2019), Kualitas Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol.15. <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/7899>

Riyanto, Andi (2018). Skripsi: Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi, *Bina Sarana Informatika* <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2911>

Rondonuwu, P. D. (2013). kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna mobil nissan march pada Pt. Wahana Wirawan manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2755/2308>

Shandy widjoyo putro & prof. Dr.Hatane Samuel, M. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan restoran Happy Garden Surabaya. <https://media.neliti.com/media/publications/140294-ID-pengaruh-kualitas-layanan-dan-kualitas-p.pdf>

Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada mahasiswa strata I Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang), *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3 2016. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/80>

Stefanus, Thomas (2016), Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. <https://doi.org/10.9744/jmk.10.1.pp.%2066-83>

Sitohang F. a. (2021). Pengaruh Produk, Harga, Tempat, dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan pada warkop benpadang sidoarjo. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3942>

Thungasal, C. E. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan hartga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada hotel kasuari. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8173>

Wardham, Vienda (2019), Kajian Kualitas Layanan Penumpang Kereta Api Argo Parahyangan Menggunakan Integrasi Metode IPA dan Metode Kano, Institut Teknologi Nasional. <http://eprints.itenas.ac.id/900/>



Winata, Edi (2020), Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan citra merk terhadap keputusan pembelian ulang pulsa pada kartu simpati telkomsel, *Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma* Medan.

<https://www.journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman/article/view/59>

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.