

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2019. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Afrida Prihatma (2023) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Serang.”
- Khairun Nisa dan Nursakinah Ritonga pada tahun (2022) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasa konsumen pada Seven Barbershop di Purwokerto”
- Ade Syarif Maulana (2016) dalam Jurnalnya yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI.”
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2022. Marketing Management. Harlow: Pearson Education Limited.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. Principles of Marketing (14th Edition).
New Jersey: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. Marketing Management (15th
Edition). Harlow: Pearson Education Limited.

Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. 2000. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen
dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Erlangga.

Riyanto, Slamet dan Tunjungsari, Harini. 2020. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas
Konsumen. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sabarguna, Boy S. 2004. Pemasaran Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah
Sakit Islam Indonesia.

Sanusi, Anwar. 2017. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:
Alfabeta.

Sualang. 2020. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2019. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian.
Yogyakarta: Andi.

Utami, Christina Whidya. 2016. Manajemen Ritel. Jakarta: Salemba Empat.

Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.

Assauri, Sofjan. 2018. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, Ali. 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS.

Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.

Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: Rajawali Pers.

Lupiyoadi, Rambat. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Nurfakri. (2018). *Analisis Regresi dan Statistik untuk Penelitian Ekonomi*. Bandung: Pustaka Stati.

Sunyoto, Danang. 2015. Perilaku Konsumen dan Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.

Swastha, Basu dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.

Widya, R., & Tarigan, H. (2022). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Mitra Ilmu.