

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora Marius. P (1999) *Dasar–Dasar Pemasaran*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran* (14th ed.). Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Azwar, S. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Buttle, F. 2008. *Customer Relationship Management* (Manajemen Hubungan Pelanggan). Jakarta: Bayumedia
- Bungin, Burhan (2006). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Raja Grafindo
- Charles W.Lamb, Joseph F. Hair dan Carl McDaniel (2001). *Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Ghozali, Imam ( 2009). *Applikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2016. *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23(edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit UniversitasDiponegoro.
- Griffin, J. 2002. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hutabarat, W. M., & Prabawani, B. (2020). Pengaruh Experiential Marketing dan Sales Promotion Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan *Go-Ride* Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), 12-22.
- Jonathan, Sarwono (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* edisi ke 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Amstrong (2000). *Prinsip–Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta : Erlangga

- Kotler, Philip (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler dan Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 13. Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Latan,Hengky dan Selva Temalagi (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Progam IBM SPSS 20.0*. Bandung : Alfabeta
- N. Lontoh, M. (2016). Analisis Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado Cabang Tendeand. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(01), 515–525.
- Okaviani.J. (2018). Pengaruh Advertising Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Snapback Di Esduabelas. *Sereal Untuk*, 51(1), 51.
- Priyanto,D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media
- Purnama, N. I., & Rialdy, N. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Alat-Alat Bangunan Pada PT. Rodes Chemindo Medan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp. 174-181).
- Purwantodan Sulistyastuti (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif : Untuk Administrasi Publik dan Masalah – Masalah Sosial*. Yogyakarta : GavaMedia
- Rahmawati, F. A. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Direct Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Motor Honda. *Jurnal Manajemen Sience*, 8(6), 15-29.
- Rosaliana, F., & Kusumawati, A. (2018). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya pada Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Jasa Grab Car di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(1), 139-148.
- Simamora, B. 2001. *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Sugiharto, Y. 2005. Membangun Loyalitas Pelanggan pada Industri Jasa. *Jurnal VISI Edisi XIV*
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung
- Slameto (1995). *Belajar dan Faktor–Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sugiono (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Swastha, Basu dan Irawan (1999). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi 2. Yogyakarta : Liberty
- Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang). *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 28(2), 13–27.
- Umayani, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kegiatan Festival UMKM di Dinas Koperasi dan UMKM Kota Bandung. *Stieamkop*, 3(2), 36–52.
- Wariki, G., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 1073–1085.
- Wijaya, V. T. dan W. (2019). Pengaruh Saluran Distribusi dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi. *Jurnal Manajemen*, 5(2), 145–152.
- Yuvita, Lisa. 2015. Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Wilis Putra Utama. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*
- Zuliatin. (2016). Pengaruh Personal Selling, Direct Selling Dan Hubungan Masyarakat Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus pada BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 87–104.