

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Komunikasi Promosi*. Bandung Alfabeta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Anggriana, Rina, Nurul Qomariah, and Budi Santoso. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online "OM-JEK" Jember." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7.2 (2017).
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing, Liberty*, Yogyakarta.
- Djaslim Saladin (2004:134) *Manajemen pemasaran edisi ke-3*, Bandung, Linda karya.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran, Edisi 1*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Faradina, Anissa, and Budhi Satrio. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 5.7 (2016).
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit UniversitasDiponegoro
- Gulla, Rendy, Sem George Oroh, and Ferdy Roring. "Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace inn." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.1 (2015).
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index. Frontier*
- Haryanto, Edy. "Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado." *Jurnal*

- EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1.3 (2013).
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15th Edition New Jersey*: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler dan Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1, Edisi Ketiga belas*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi Kedua Belas*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Marketing Management. USA: PT. Pearson Education Limited*
- Kotler, Philip & Gerry Armstrong, (2014): *Principle Of Marketing, 15<sup>th</sup> edition*.  
New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13.Jilid I*. Jakarta:Erlangga
- Lumentut, Faris L., and Indrie D. Palandeng. "*Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado.*" *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2.3 (2014).
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, SalembaEmpat, Jakarta
- Moha, Sartika, and Sjendry Loindong. "*Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado.*" *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 4.1 (2016).
- Mongkaren, Steffi. "*Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado.*" *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1.4 (2013).
- Nirwana (2004), *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliaty. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung[The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung].*" *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen* 11.2 (2016): 265-289.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Runtuwu, Johannes Gerardo, Sem Oroh, and Rita Taroreh. "*Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado.*" *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2.3 (2014).
- Sasongko, Felita. "*Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyeteria.*" *Jurnal Strategi Pemasaran* 1.2 (2013): 1-7.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung:Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*, Andy Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Andi Ofset.Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Zeithaml,Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York.McGraw-Hill Inc