

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Sekolah tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Atmaja, L. S. (2009). *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Augustine, Y., & Kristaung, R. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Akuntansi*. Jakarta: PT. Dian Rakyat.
- Bilgies, A.F. (2016). Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare. *EkoNIKA*, 1(1), 78-90.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2007). *Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Gunawan, W. T. (2013). Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicke Manado. *EMBA*, 1(4), 2049-2058.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran MacDonald Manado. *EMBA*, 1(4), 1465-1473.
- Kasmir. (2017). *Customer services excellent*. Jakarta: pt rajagrafindo persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*: Erlangga.
- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan. *Administrasi Bisnis*, 1(1), 37-45.
- Lenzu, J. J., Massie, J. D. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *EMBA*, 2(3), 1237-1245.
- Lestari, A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Buletin ekonomi*, 11(1), 1-86.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Nugroho, Y. A. (2011). *It's Easy Olahan Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: PT. Skripta Media Creative.
- Oei, I. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: pt gramedia pustaka.
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis*, 1(4), 2-8.
- Pratiwi, E. (2005). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan tingkat Pelayanan dan Harga Kamar Menggunakan Aplikasi *Fuzzy* dengan Matlab 3.5. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(2), 66-77.
- Riduwan. (2018). *Metode dan Teknik menyusun tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Resto Cabana Manado. *EMBA*, 2(3), 1803-1813.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Penelitian Sumber Daya Manusia: Teori, Kuisoner, Alat Statistik, dan Contoh Riset*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015a). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015b). *Pelanggan Puas, Tak Cukup*: ANDI.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Manajemen Unud*, 4(7), 1984-2000.
- Wariki, G. M., Mananeke, L., & Tawas, H. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *EMBA*, 3(2), 1073-1085.
- Wibowo, L. A. (2016). *Manajemen Kinerja*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Wibowo, L. A., & Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Widyasari, S., Soliha, E., Wuryan, S., & damayanti, L. D. (2017a). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan. *Manajemen Bisnis Indonesia*, 5(1), 117-132.

