

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Syarif Maulana. (2016). "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT TOI" *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*.
- Arianto, Nurmin. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan ." *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2019: 44-54.
- Assadi, D., & Oleysker, D. (2006) Exploring Marketing Strategies For Building Trust, Innovative Marketing. *Journal Innovative Marketing*.
- Beheshti, F., Shoki, M., & Jusoh, A. (2012). E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E- Customer Satisfaction in Internet Banking Services. *Journal of Procedia-Social and Behavioral Sciences*.
- Budiono, Aris. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian." *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 2020: 1-15.
- Dwi Ardianto. (2020) . "Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen Alfamart di Kecamatan Ngraho Kabupaten Bojonegro)" *Jurnal EMBA*.
- Iffatin Mubasyiroh, (2018). "Pengaruh kualitas pelayanan, Harga, dan Promosi "terhadap kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada CV. Fastprint Indonesia, JL. Manyar Kertoarjo VII no. 36 Surabaya) *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Brawijaya.
- Juniantara, I Made Adi , dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen." *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2018: 5955 – 5982.
- Kadrie, Nabila Al , dan Bambang Hadi Santoso. "Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2018: 1-17.
- Koschate, Fischer, N, & Susanne Gartner. (2015). Consumer-Based Brand Trust Scales: Validation and Assessment. *Revolution in Marketing: Market Driving Changes*, *Journal of Schmalenbach Business Review*

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2, Jakarta: PenerbitErlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2007. "Manajemen Pemasaran". Jakarta: PT. MancananJaya Cemerlang. Prastiwi, Asti. 2012.
- Lupiyoadi, (2006). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Masloman, Mirna. 2014. "Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado". *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol 2.
- Maulana, Ade Syarif . "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI." *Jurnal Ekonomi*, 2016: 113-125.
- M. Harlie. (2016) ." Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Pembelian (Studi di Travel PT Anugrah Tanjung Tabalong)" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Universitas Brawijaya.
- Moha., Loindong (2016). "The analysis of service quality on customer satisfaction and facilities in hotel yota manado". Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. (Vol.4, No. 1, pp.575-584).
- Ofela., Agustin (2016). "Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi". Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Jurnal ilmu dan riset manajemen. (Vol.5, No 1).
- Parasuraman, dkk 2005, 'E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality', *Journal of Service Research* 7 (3): 213 - 233.
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. (1998), Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Prastiwi, Asti. 2012. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen PT. Matahari Sakti Surabaya". [Skripsi] Surabaya: Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Ransulangi, Mandey and Tumbuan (2015). " The effect of product quality, price and servicescape to customer satisfaction of ocean 27 manado". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado. (Vol. 3, No. 3, pp. 839-848).
- Raza, S. A., Umer, A., & Shah, N. (2017). New determinants of ease of use and

perceived usefulness for mobile banking adoption. *International Journal of Electronic Customer Relationship Management*.  
<https://doi.org/10.1504/IJECRM.2017.086751>.

Riadi, Muhammad , Jeni Kamase, dan Mapparenta. “Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota(Studi Kasus Pada PT. Hadji KallaCabang Alauddin).” *Journal of Management Science (JMS)*, 2021: 41-60.

Roscoe, J. T. (1975). “Fundamental Research Statistics for The Behavioural Sciences (2nd Edition)”. New York In Holt Rinehart & Winston.

Runtuuwu, Johanes. (2014). “Pengaruh Kualitas Probuk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado”. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174.

Soni Suntana. (2018). “Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal EMBA*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Susiladewi. “Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Kupu Datu Banjarbaru.” *Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen*, 2020: 45-65.

Yanuar, Masnia Mahardi , Nurul Qomariah, dan Budi Santoso. “Dampak Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2017: 61-80.