

DAFTAR PUSTAKA

- Arlina Nurbaity Lubis, (2012) “Pengaruh *Costumer Education* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Swasta Kota Medan”. Jurnal Vol 7 No. 2. Sumatera Utara.
- Buchari Alma. 2005. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Bashu Swastha. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*; Yogyakarta: BPFE
- Dennis Damora, (2012) “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Minimarket Indomaret (studi kasus pada indomaret Prof. Suharso Semarang)”. Jurnal. Semarang.
- Erwan Agus Purwanto, dan Dyah Ratih Sulistyastuti 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif; untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Faradiba, Sri Rahayu Tri Astuti (2013) “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minta Beli Ulang Konsumen (Studi pada Warung Makan “Bebek Gendut)”. Jurnal Vol 2 No. 3. Surabaya.
- Ferrinadewi, 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, Putu Gede Sukaatmadja (2014) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR HOKI di Kabupaten Tabanan”. Jurnal Vol. 3 No. 5. Bali.
- Haily, Sri Yanti (2016) “Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Prima Tour and Travel”. Jurnal Vol 8 No. 2, Batam.
- Hendra Fure (2013) “Lokasi, Keberagaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca”. Jurnal Vol 1 No. 3. Manado.
- Hermanto, Dadang, 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ira Ruskandi, (2015) “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada RM. Saung Bumbu Racik Desa Tasikmalaya”. *Skripsi*. Tasikmalaya Universitas Siliwangi.

- Jackson R.S Weenas, (2013) “Kualitas produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta”. Jurnal Vol 1 No.4. Manado.
- Jessica J. Lenzum, James D.D. Massie, Decky Adare (2014) “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel”. Jurnal Vol 2 No. 3. Manado.
- Kertajaya, Hermawan, Desy Handayani, Andrizal, Anthony Darmaja, Ryan Fachry Nasution, Ardhi Ridwansyah, 2010, *Brand Operation*. Jakarta : Esensi Erlangga Group.
- Kotler dan Amstrong, (2010). *Marketing Management* Edisi 13, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Salemba Empat.
- Mega Silvia Ransulangi, Silvya Mandey, Willem A. Tumbuan (2015) “Pengaruh kualitas produk, harga dan servicescape terhadap kepuasan konsumen pengguna rumah makan ocean 27 manado”. Jurnal Vol 3 No. 3. Manado.
- Melysa Elisabeth Pongoh (2013) “Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Survey pada Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado”. Jurnal Vol 13 No. 1. Manado.
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya*. Edisi keenam, STIE YKPN: Yogyakarta.
- Moch Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Panca Winahyuningsih, Mochamad Edris (2012) “Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Muria Kudus”. Jurnal Vol 9 No. 2. Kudus.
- Rendy Gulla, Sem George Oroh, Ferdy Roring (2015) “Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn”. Jurnal Vol 3 No. 1. Manado.
- Sumarwan, dkk. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor. PT. Penerbit IPB Press.
- Supriyono, R.A, 2000. *Akuntansi Biaya: Perencanaan dan Pengendalian Biaya serta Pembuatan Keputusan*, Edisi Kedua, Buku Kedua, BPFE, Yogyakarta
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, cetakan ke 22 Penerbit : Alfabeta Bandung.

- Tjiptono, Fandy. 2009, *Manajemen Jasa*, cetakan kedua, edisi kesatu, Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011, *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Audi.
- Tulandi Riry Anggia, Lotje Kawet, Imelda Ogi (2015) “Analisis Pengaruh Strategi Promosi, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Surat Kabar Manado Post”. Jurnal Vol 3 No. 2. Manado.
- Yudiana Sari (2016) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada PT. Pusri Palembang PPD Lampung”. Jurnal Vol 1 No. 2. Lampung.
- Widoyoko, E. 2002. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.