

Daftar Pustaka

- Annafik, A. F. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Daya Tarik Iklan Terhadap Minat Beli Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha SS Cabang Kedungmundu Semarang).
- Atika, S. (2013). Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui Citra dan Service Recovery.
- Bitner, Z. (2003). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. *Journal Of Marketing*, Hal 111-124.
- Chunsik Lee, J. K. (2011). Branded product information search on the Web: The role of brand trust and credibility of online information sources. *Journal of Marketing Communication Vol 17*.
- Collier, B. (2006). Mengukur kualitas layanan dalam e-ritel. *Jurnal Penelitian Layanan*, hlm. 260-275.
- Ebert, A. (2002). Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Produk Keramik merek Milan di Surabaya. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*, Vol.3 No.2 hal:256.
- Edward, K. (2014). Pengaruh Atribut Service Recovery Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Plaza Marina Surabaya.
- Efendi, J. d. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Fanny Textile Jakarta. *Jurnal Mitra Manajemen Vol 10*.
- Gitasiswhara. (2016). Efektivitas Media Sosial Instagram Sebagai Media Promosi. *Journal IPB*, Hal 1-19.
- Hansemark, A. (2004). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 14, Hal 40 – 57.
- Irawan. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. *Elex Media Komputindo Jakarta Cetakan Kelima*.
- Keller, K. &. (2016). Manajemen Pemasaran. *New Jersey: Pearson Prentice Hall*, edisi 15.
- Khan. (2012). Impact of Customers Satisfaction and Customers Retention on Customer Royalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, Vol. 1, Hal 106-110.

- Kotler. (2012). Manajemen Pemasaran Edisi 13. *Rajawali Jakarta Cetakan Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3.*
- Kotler Philip, K. (2008). Manajemen Pemasaran. *Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.*
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Jilid 2. *PT Prenhallindo Jakarta.*
- Liestyana, Y. (2009). Persepsi Nasabah tentang Layanan Perbankan : Pengaruh Service Failure dan Service Recovery terhadap Behavioral Intention. *Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol.13, Hal. 165-175.*
- Lovelock, C. J. (2010). Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia. *Penerbit Erlangga Jilid 1 Jakarta.*
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa. *Salemba Empat, Jakarta.*
- Maramis, F. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi Vol 6.*
- Mursid, M. (2014). Manajemen Pemasaran. *Bumi Aksara Jakarta.*
- Oktari, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen . *Jurnal Riset Manajemen Vol.2.*
- Olson, J. P. (2000). Consumer Behavior Perilaku Konsumen. *Penerbit Erlangga Ed. 4 Jakarta.*
- Osarenkhoe, A. a. (2013). Redress for Customer Dissatisfaction and Its Impact on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal of Market Development and Competitiveness, 102-114.*
- Schiffman, L. d. (2007). Perilaku Konsumen Edisi Ke-7 . *Diterjemahkan oleh Zoelkifli Kasip PT. Indeks, Jakarta.*
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1, Hal 755-764.*
- Suhairi, D. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung. *Jurnal Sarana Komunikasi dan Penyebarluasan Informasi Vol.14.*
- Susanti, N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Resto Betri Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo.

Sutarso, S. d. (2010). Marketing In Practice. *Graha Ilmu Yogyakarta*.

Tjiptono. (2008). Strategi Pemasaran. *Edisi 3. Jakarta*.

Tjiptono, F. (2017). Manajemen Pemasaran Jasa. *PT Indeks Kelompok Gramedia Jakarta* .

