

DAFTAR PUSTAKA

- Darmajaya, IIB. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Skripsi*. IIB Darmajaya, Bandar Lampung.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* , Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. (2014). *Principle of Marketing*. Edisi 15. Ebook: Pearson. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. CAPS, Yogyakarta.
- Juni, Priansa, Donni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Buchori Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Joko, Widodo. 2014. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Citra, Malang.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.

- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Christopher Lovelock. 2012. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Danang Sunyoto. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Sangadji, Etta Mamang. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi ke 12, Jilid ke 1), Jakarta: Erlangga.
- Ridho Bramulya Ikhsan dan Lupiyoadi, Rambat. 2015, *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V., Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Anindya Dwiana Putri dan Sri Rahayu Tri Astuti. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. Vol. 6, No. 2.
- Inayatul Kubroa, Yanladila Yeltas Putra dan Zulmi Yusra. 2017. Kontribusi Persepsi Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Kafe Di Payakumbuh. Vol. 8, No. 2.
- Imam Santoso. 2016. Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. Vol. 15 No.1

Azmi Abdillah. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian minuman Coca-Cola di Semarang. Vol 1 No 2.

Purnomo Edwin Setyo. 2017. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks. Vol. 1, No. 6

Diapinsa Gema Zakaria dan Suwitho. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 6, No. 4.

Kenneth Saudjana. 2016. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen, Harga, Waktu, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Konsumen Untuk Membeli Melalui Toko Online. Vol. 53, No.12.

Akbar Dwi Yulianto. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya. Vol. 3, No.1.

Yusendra, Muhammad Ariza Eka. 2016. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Bengkel PT.Sumber Trada Motor Bandar Lampung. Vol.02.No.02. Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya: Bandar Lampung