

## **BIBLIOGRAPHY**

- Gozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Perogram IBM SPSS 19, Edisi Lima. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. 2017. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61-72.
- Kanuk, S. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi Kedua.
- Kotler, P. &. 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1 . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. 2016. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal Of Marketing*, 69-96.
- Lin, J. S. C., dan Hsieh, P. L. 2006. The Role of Technology Readiness in Customers Perception and Adoption of Self-Service Techonologies. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 15. No. 5
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahrnun, R. S. U. 2020. Pengaruh self service technology dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah: Studi pada Erahn. id (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Manoppo, C. A., & Abdurachman, E. 2009. Analisis atribut pemasaran pada beberapa restoran cepat saji di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 2(1), 63-84.
- Mayvita, P. A., & Faisal, I. 2016. Analisis positioning restoran cepat saji waralaba fried chicken di Banjarmasin berdasarkan persepsi konsumen (Studi Pada KFC Duta Mall, Texas Fried Chicken Duta Mall, AW Duta Mall Dan California Fried Chicken Rs Ulin Banjarmasin). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 3(1), 33-44.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. 2000. Self-Service Technologies: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounters, *Journal of Marketing*, 64, 50-64.
- Meyer & Schwager. 2007. "Understanding costumer experience", USA Harvard Business Review, 1-12.

- Payne, Adrian. 2000. Pemasaran Jasa, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Sarjono, Haryadi., & Julianita, Winda. 2011. SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset. Jakarta: Salemba Empat.
- Schmitt, B.H. 2003. Customer Experience Management: A evolutionary Approach to Connecting with Your Customer. Wiley and Sons, New.
- Simamora, Bilson. 2008. Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Smilansky, Shaz. 2009. Experiential Marketing : A Practical Guide To Interactive Brand Experiences. London and, Philadelphia: Kogan Page.
- Soeratno., dan Arsyad Lincoln. 2003. Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Solimun, Fernandes, A. A. R., & Nurjannah. 2017. Metode Statistika Multivariat.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis (15th ed.). Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2011. Statistika untuk Penelitian (18th ed.). Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: ALFABETA, CV.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Tiptono, F. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jawa Timur : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014 (Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, ed1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Frandy. 2005. Brand management & strategy, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.

Yulfiani, S. P., & Yahya, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ponsel Asus. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 6(6).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L & Parasuraman, A. 1990. Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press.