

## DAFTAR PUSTAKA

- Aria, M., & Atik, L. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, 1.
- Arifin, Z. (2005). *Teori keuangan dan pasar modal* (1st ed.). Ekonisia .
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2009). *Marketing—An Introduction* (0 ed.). Pearson International Edition.
- Baehaqi, M. A., Udayana, I. B. N., & Welsa, H. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap Customer Satisfaction dan Keputusan Pembelian Konsumen Ida Bagus Nyoman Udayana. *Widya Manajemen*, 4(1), 21–33. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v4i1>
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (3rd ed.). Tata McGraw Hill.
- D. A. Pratama Wardana, and A. H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Waroeng Steak and Shake cabang Ngesrep). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9, 208–220. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2020.26324>
- Fakhrudin, A., Roellyanti, Maria Valeria, & Awan. (2022). *Bauran pemasaran* (Deepublish, Ed.). Deepublish.
- Fitria, H., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., & Sudarso, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Kita Menulis.
- Ghozali, I. (2009). *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS versi 19*. Universitas Diponegoro.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40–57. <https://doi.org/10.1108/09604520410513668>
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus Kasus Pilihan* (1st ed.). CAPS.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Irawan. (2004). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Irham Hafidz. (2018). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Grab Bike Di Kota Malang Skripsi*.
- Juliana, J. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality Dan Price Terhadap Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(9), 5867. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i09.p25>

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, K. (2011). *Marketing Management* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Liu, T.-C., & Wu, L.-W. (2007). Customer Retention and Cross-Buying in The Banking Industry: An Integration of Service Attributes, Satisfaction and Trust. *Journal of Financial Services Marketing*, 12, 132–145. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fsm.4760067>
- Lupiyoadi. (2013a). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013b). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Lystia, C., Winasis, R., Widiati, H. S., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Keputusan Pembelian: Harga, Promosi Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 399–410. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i4>
- Manurung, A. H., & Rizky, L. T. (2009). *Successful financial planne: A Complete guide*. Grasindo.
- Martono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Ananlisis isi dan Analisis Data Sekunder*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49, 41–50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Prawiro. (2018). *Pengertian Harga: Fungsi, Tujuan, Jenis-Jenis Harga*. <https://www.Maxmanroe.Com/Vid/Marketing/Pengertian-Strategi-Pemasaran.Html>.
- Ramli, S. (2013). *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*. Visimedia.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi.
- Segoro, W. (2013). The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, 306–310. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.433>

- Sekaran, U. (2014). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)* (4th ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran (III)*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset.
- Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Wirapraja, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Perusahaan*. Yayasan Kita Menulis.