

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1996). *Business Research Methods*. Chicago: Irwin.
- Daryanto. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- DD Hariyono, P Utomo, S Arifin. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. *Ekonomi & Akuntansi*. <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/6446>
- Gaspersz, V. (2004). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rohiman, F. Riadi, UWS Adinata, AR Suherman. (2022). Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada pelanggan perusahaan penyedia jasa Event Organizer di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*. <https://journal.lemlit.org/index.php/aj/article/view/21>
- K Nugroho, NPW Rahayu. (2025). Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Kopi Ketje Bandar Lampung. *eCo-Buss*. <https://jurnal.kdi.or.id/index.php/eb/article/view/2923>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo. Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson

Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.

Kotler,P., & Keller,K.L. (2018). *Marketing Management* (15th ed).

Lovelock, C., & Patterson, P. (2016). *Services Marketing*. Australia: Pearson. Monroe,

K. B. (1990). *Pricing: Making Profitable Decisions*. New York: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.

Riri O. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretariat*.<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/15757>

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.

Sugiyono. (2010). *Statitiska untuk penelitian*. Bandung:Alfabeta.
https://adihusada.ac.id/perpustakaan/bookdetail.php?collection=active&idbook=4596&judul=Statistika+Untuk+Penelitian&utm_

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono.

(2015). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D Bandung: Alfabeta

Tjiptono, F. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. (2010). Service Management. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2012). Service Management. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. (2017). Service Management. Yogyakarta: Andi.

AW Nugroho, HS Nugraha, A Herman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Lazada di Kota Semarang. Jurnal Ilmu Administrasi. <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/jjmm/article/view/26080>

AS Maulana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. KOI. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-17166-11_0529.pdf

Irvan S, Nalom S (2025) Pengaruh Kualitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di restoran APJ Yos Sudarso Kota Medan <https://ojs.kalbis.ac.id/index.php/kalbisocio/article/view/4488>

- Lailtus Z. (2025) Pengaruh Kualitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pertamina Gunung Anyar <https://cdn.juris.id/a/9/analisis-pengaruh-harga-kualitas-pelayanan-kepuasa-5a4ee.pdf>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value. *Journal of Marketing*.
- Daryanto. (2013). Manajemen Pemasaran: Sari kuliah. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. https://elibrary.pipmakassar.ac.id/opac/detail-opac?id=2487&utm_