

## DAFTAR PUSTAKA

- A.B Susanto (2001). Potret-Potret Gaya Hidup Metropolis. Jakarta : Penerbit Kompas
- Ali, Hasan . 2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Angipora Marius P., 2002, Dasar-Dasar Pemasaran, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Barnes, James G., (2003). Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta.
- Bob Sabran. 2012. Manajemen Pemasaran, jilid 1 dan 2, ed. 13, Jakarta, PT. Erlangga
- Chulaifi, M. I. dan Endang Setyowati. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen jasa travel umrah dan haji pada pt.sebariz warna berkah di Surabaya, Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya, 3(1): 40-54
- Eagle, L., Dahl, S., Hill, S., Bird, S., Spotswood, F., Tapp, A. (2013). Social Marketing. Pearson Prentice Hall: London.
- Engel, James F, et al. (1990).Customer Behavior. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Jakarta:Binarupa Aksara.
- Ernawati, N & Nina Kurniasari. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang.Jurnal Mahasiswa Q MAN, Vol 1, No.3 , 57-68.
- Gerson, Richard. F. 2004.Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.
- Ghozali, I. (2016). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla R, George dan Roring F. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn, Jurnal Emba, Vol 3, No 1, Maret 2015, h 1313-1322
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Cetakan I. Yogyakarta : Gaya Media.
- Husein Umar, (2005). Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriyo Gitosudarmo, 2008, Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE – Yogyakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2003. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta : PT. Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1,2 Edisi Kedelapan. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. Manajemen Pemasaran Jilid Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Krajewski, Lee. J Dan Larry P. Ritzman. 1996. Operations Management: Strategy And Analysis. Fourth Edition . Addison Wesley Publishing Co.
- Lee, Nancy R and Philip Kotler. (2011). Social Marketing :Influencing Behaviors for Good. US. Sage Publication, Inc.

- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Marcelitha T. Montolalu. 2013. *The Impact of Service Quality And Price To Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Swiss- Belhotel Maleosan Manado*, Vol. 1 No. 4.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Muhammad In'amul Chulaifi, Endang Setyowati. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya". *Jurnal Of Management*. Vol.3, No.1, Hal.40-54.
- Morgan, M. R. & Hunt, D. S (1994). *The Commitment-Trust Theory Of Relationship Marketing*. *The ournal of Marketing*. Vol. 58 (July 2008), hal. 20-38.
- Moorman dkk, 2010, *Factors Affecting Trust in Market Research Relationship*, *Journal Marketing Research*, Vol 57 (January), 81-101.
- Mowen, John C. Mowen, Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1)*, Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Nico Pratama Onasie. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Lima Pekanbaru*, *Jurnal Jom Fekon*, Vol. 2, No.1.
- Parasuraman, A. dan Colby, C. L. (1988) "An Updated and Streamlined Technology Readiness Index: TRI 2.0," *Journal of Service Research*. doi: 10.1177/1094670514539730.
- Peppers, Don and Martha Rogers, 2004. *Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Sarwono, Jonathan. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. GrahaIlmu. Yogyakarta.

- Stanton, William J. 2016. Prinsip Pemasaran (terjemahan). Edisi 7, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Swastha, B. dan Handoko, T. H. (2016) “Manajemen pemasaran: Analisa perilaku konsumen,” *BPFE, Yogyakarta*.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Manajemen Jasa, Edisi kedua. Andy offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta : Andi OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2016). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Yoeti, A Oka. (2016). Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung. Angkasa
- Wijanarko, Bima Septian. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Digital 10 Surakarta. Surakarta : Universitas Muhamadiyah Surakarta.