

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E., Lie, D., Butarbutar, M., & Nainggolan, N.T. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar*. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 38-49.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi satu, Rajawali Pers, Jakarta.
- Budaya, I. (2022). *Kualitas Pelayanan dan Harga Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Penumpang pada PT. Ayu Transportasi Sungai Penuh*. *Al-Dzahab*, 3(1), 32-49.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta.: Bumi Aksara.
- Amsrtong, G, & Kotler, P. 2017, *Principles of Marketing*. 17 th red. New York.
- Irawan, 2004. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Pt.Gramedia.
- Kasmir. 2017. *Costumer Service Excellent: Teori dan Pratik*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler dan Gray Amstrong, 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. Jakarta : Erlangga. P125.
- Kotler Philip dkk. 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua. Edisi Pertama. Andy. Yogyakarta.
- Kotler, P and G. Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2016. *Marketing Manajemen*. Edisi 15. Global Edition England: Pearson Education Limited..
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2014. *Principles of Marketing*. Fifteenth Edition. Pearson Education. England.

- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip, and Armstrong. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Linardi, R. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Online Shop RI_Watch*. Agora, 7 (1).
- Mahmud, N. 2021. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Transmart Setiabudi Semarang*. Anindyaguna Ekonobisnis : Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna, 3(1), 159-166.
- Malau Herman. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta. Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mursid, M. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mursid. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L, L. 1988. *SERVQUAL : a multiple-*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. cet ke – 8, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta. CV.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta..

Tjiptono, Fandy. 2012..*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset. Yogyakarta.

