

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII).2016. *Pertumbuhan pengguna internet*. <http://www.apjii.or.id>
- Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. Cetakan Ketiga belas. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Avita, Resty dan Haryanto. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mc Donald's. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4. ISSN 2303-1174. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923/2474>. Diakses tanggal 12 februari. Hal1465-1473.
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran Barang dan Jasa*, Bandung : Alfabeta.
- Cannon, J. 2008. *Pemasaran Dasar-Pendekatan Manajemen Global*. Salemba empat Jakarta.
- Christian dan Mananeke. Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa BPJS di RSUD Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*. Manado, Vol 4, No 2, 2016 ISSN 2303-1174.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung. Edisi 2, Penerbit, Erlangga. Jakarta.
- Fandi, Tjiptono. 2007. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit : C.V Andi OFFEST
- Faradina, Annisa dan Budhi Satrio. 2016. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Surabaya, Vol.5, No.7, ISSN 2461-0593.
- Ghozali, Imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Ginting, Nembah. F.H. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 2. Bandung CVY Rama Widya
- Gulla, Rendy. Dkk. 2015. Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace inn. *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.1 ISSN 2303-1174

- Hair, Black. Dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis. Sevent Edition Prentice Hall, Upper Saaddle River. New Jersey*
- Hasyim & Anindita. 2009. *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. UIEU – University Press
- Handoko, Bagus. 2017. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol,18 No, 1. ISSN 1693-7616 homepage: <http://Jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin, L, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Kedua Belas. Index. Jakarta.
- Kotler P. & Armstrong G. 2006. *Principles Of Marketing. 11 Th Ed.Upper Saddle. River. New Jersey : Prentice Hall*
- Kotler, P dan G. Armstrong. 2008. *Bauran Pemasaran*. Jakarta. Edisi 12, Jilid 2. Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Jilid 1 dan 2 Edisi 12. Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Edisi 14. Erlangga
- Lamb, Charles W. Dkk. 2001. *Pemasaran*. Buku 1. Penerjemah, David Octarevia. Salemba empat. Jakarta.
- Nugroho, Nokma, A, Suharyono dan Sunarti. 2015. Pengaruh atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyallitas Konsumen Survey pada Counter Perdana. Gresik. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.20 No.1
- Parasuraman, A. 2013. *A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For future Research. Journal Of Marketing*
- Payne, A. 2010. *The Essence Of Service Marketing. Pemasaran Jasa*. Yogyakarta Penerbit : Andi. Pusat
- Prayoga, Arif, Fajar. Yudi Priyadi dan Soeparwoto Dharmo Putro. 2016. Pengaruh Fitur Chatting dan Tawar Pada Aplikasi Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal e-proceeding of management*. Vol.3 No.3. ISSN 2355-9357.

- Rajab, A, Zanuar dan Heru Suprihaddi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen. Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen*. Vol.5 No.4. ISSN 2461-0593.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazak Kanuk. 2007. *Consumer Behavior. Ninth Edition. Pearson Education. Inc. New Jersey.*
- Setiyawati. A. 2009. *Studi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Bangunan Bangun Rejeki Semarang. Tesis. Program Magister Manajemen. Universitas Diponegoro. Semarang*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen. CV. Alfabeta Bandung.*
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Jakarta : Penerbit CAPS (Center Of Academic Service)*
- Sunyoto, Danang. 2013. *Prilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana Untuk Mengenali Konsumen). Yogyakarta. Penerbit CAPS (Center Of Academic Publishing Service)*
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Andi Offest. Yogyakarta*
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasara Kontemporer. Penerbit ANDI. Yogyakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Penerbit ANDI CV. Offest. Edisi 2. Yogyakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran jasa. Penerbit Bayu Media. Malang*
- Tjiptono dan G, Chandra. 2010. *Service Quality & Satisfaction. Edisi 3. CV. Andi OFFEST. Jakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Andi, Yogyakarta.*
- Widiyono dan M. Pakkanna. 2013. *Pengantar Bisnis : Respon Terhadap Dinamika Global. Edisi Asli. Mitra Wacana Media. Jakarta.*