

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, Djam'an Satori. 2014. *Metodelogi Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta;
- Ahmad Zauwiyah, Hishamuddin I., dan R. N. Anantharaman. 2015. *To Be Or Not To Be An Investigation of Accounting Students' Career Intention*. *Journal Education and Training* 3(57): 360-367. Diakses pada <https://doi.org/10.1108/ET-03-2014-0025>;
- Adriasan, S. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish;
- Azka, Zahrah Nabila. *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka*. Diss. Unpas, 2017.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Cetakan Pertama*. Yogyakarta: CAPS;
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Semarang: Universitas Diponegoro;
- Gofur, Abdul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosteger Jaya*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4* (1). Diakses dari scholar.google.co.id;
- Gujarati. N. Damodar. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika (Terjemahan) Buku 2*. Jakarta: Salemba;
- Handayani, Sri. 2012. *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. *Jurnal Non Eksakta* (Volume 4 Nomor 1);
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS;
- Hanum, Fadhila. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang Menggunakan Grab*. *Jurnal AKMAMI* 2 (3). Diakses dari scholar.google.co.id;
- Hartono. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Advance Chemical di Kota Batam*. Prodi Manajemen. Diakses dari scholar.google.co.id;
- Jamaludin, A., Arifin, Z., & Hidayat, K. 2015. *Pengaruh Promosi Online dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Pelanggan Aryka Shop di Kota Malang)*. *Pengaruh Promosi Online Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian*, 21 (1), 1-8;
- Jasfar, F. 2015. *Manajemen Jasa*. Bogor: PT. Yudhistira Ghalia Indonesia;

- Juran, Joseph M, Deming W, Edwards, Philip B. Crosby, and, 1998. *Quality Definition* pada Ta'dib XVII 2013 oleh Asmuni "Konsep Mutu dan Total Quality Management dalam Dunia Pendidikan.". Diakses dari <https://stitmadani.ac.id/index.php.JPI.article/view/60>;
- Jogiyanto. 2017. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi Edisi ke Sepuluh*. Yogyakarta: BPFE;
- Juniantara, I. Made Adi, and Tjokorda Gde Raka Sukawati. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7.11 (2018): 5955.
- Keller, Kevin L. 2013. *Strategic Brand Management; Building Measuring, and Managing Brand Equity, Fourth Edition*. Harlow, English: Pearson Education;
- Koetler, P., & Amstrong, G. 2016. *Principle Of Marketing*. Harlow: Pearson Education;
- Lupiyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi III*. Jakarta: Salemba Empat;
- Morrisan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Media Grup;
- Nazelina, M., Novitasari, D., Fikri, M. A. A., & Asbari, M. 2020. *The Effect of Brand Image, Price and Service Quality on Consumer Decisions Using Delivery Services*. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*. 1(3), 135-147. Diakses dari <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/74>;
- Priadi, Andri & Utomo, Setyo Budi. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Sampurna Laundry*. *Jurnal Semarak* 4 (3). Diakses dari scholar.google.co.id;
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: Kompas Gramedia Building;
- Rohman, Abdur. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*. Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan;
- Rosario. R. 2013. *Analisis Biaya Volume Laba Sebagai Upaya Merencanakan Volume Penjualan Kamar dan Laba Jangka Pendek pada Hotel Sintesa Peninsula*. Manado: *Jurnal EMBA*, Vol 1 (No.4);
- Rezeki, Sri, and Muammar Rinaldi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi

- Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya)." *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen* 6.2 (2020): 9-20.
- Samosir & Prayoga. 2015. *Jurnal Pengaruh Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk Enervon-C*. Banten. Diakses dari <https://www.neliti.com/id/publication/96826/jurnal-pengaruh-persepsi-harga-dan-promosi-terhadap-keputusan-pembelian-konsumen>;
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif , dan R&D*. Bandung: Alfabeta;
- Suharsaputra, Uhar. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama;
- Surianto, Ketmi Novrin, and Ety Istriani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta."
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality. & Satisfaction Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset;
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: EKONISIAN;
- Yazid, Estein, & Nursanti. 2017. *Penuntun Praktikum Biokimia Untuk Mahasiswa Analisis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.