

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A, Morissan M. 2014. Metode Penelitian Survey. Cet-2. Jakarta: Kencana
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang : Universitas Diponegoro
- Indrawati. 2015. Metode Penelitian Manajemen Bisnis Knvergensi Teknologi. Bandung: PT. RefikaAditama
- Kotler, Philip. & Armstrong, Gary. 2016. *Marketing an Introducing. 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. & Amstrong, Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2014. *Principles Of Marketing* (Fifteenth Edition). Harlow: Pearson Education Limited.
- Mulayadi. 2010. Diagnosis Kesulitan Belajar dan Bimbingan Terhadap Kesulitan Belajar Khusus. Jogjakarta: Nuha Litera.
- Priansa, Donni Juni. 2017. Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Rien, R. R., Warso, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management*, 2
- Sangadji dan Sopiiah. 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.
Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2015. Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Jogjakarta: PT
Pustaka Baru
- Suntoto. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.
Jakarta: PT Buku Seru
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Cetakan ke-4. Yogyakarta: C. V
Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2010. Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset,
Yogyakarta.
- Zeithaml, V. A., Bitner J.M., Gremler, D.D. (2009), Service Marketing.
New York: McGraw-Hill Companies Inc.

Jurnal

- Dahlia A. Banjarnaho (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan
Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian Jasa Taksi Blue Bird
di Kota Bandung. Bandung : Universitas Telkom
- Farochi, Chomsun (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap
Keputusan Pembelian (Studi Kasus di BP Bandung). Bandung.
- Fure, Hendra. 2013. Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas
Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional
Bersahati Calaca. Jurnal EMBA. FE-USRM, Manado.
- Iful Anwar dan Budhi Satrio (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk
Terhadap Keputusan Pembelian. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Indonesia
- Rifqi Sulthan (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen Laptop Asus di Bandung. Bandung
: Universitas Telkom
- Rahmawati (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia

Pada Bandara Husein Sastranegara Tahun 2012. Bandung :
Universitas Telkom

Randy, Felita (2017). Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room
Boutique di Surabaya. Surabaya : Universitas Kristen Petra

Wulandari, Astri (2015). Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang
Pelayanan Prima (*Service Excellence*) (Survei Terhadap Nasabah
Bank Mandiri Kanto Kas Universitas Telkom. Bandung.

Website

www.Tridaya.com

www.neraca.co.id

www.trianiretno.com

www.openlibrarytelkomuniversity.com