

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand. A. 2006, "*Metode Penelitian Manajemen*". Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006, "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Spss*". Cetakan keempat. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Penerbit MedPress (anggota IKAPI): Yogyakarta.
- Hawkins, Del I J Best, Roger, dan Coney, Kenneth A. 2001, "*Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*". The McGraw-Hill.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010, "*Dasar-Dasar Pemasaran*". Edisi 9. Jilid 1.
- Kotler, Philip dan Kevin Lene Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Alih Bahasa oleh Bob sabran Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., Hamdani, A. 2008, "*Manajemen Pemasaran Jasa*". Edisi Kedua.
- Sugiyono. 2013. "*Statistika Untuk Penelitian*. Bandung": Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2010, "*Manajemen Pemasaran Modern*" Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen jasa*, Edisi Kedua. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2004. "*Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*". Ekonesia, Yogyakarta.

JURNAL

Lumenta, J Dady. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado. *Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Indonesia (PERSERO) Manado.*

Ghozali, Moch. 2014. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ekspedisi di Surabaya.*

Widiarto, Dias. 2012. Fakultas Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro. *Pengaruh kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Study pada Hotel Pada Hotel Padanaran Semarang.*