

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ghozali, I. Latan, H. 2012. *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryono, Siswoyo. 2017. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Irawan, Hadi, 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jerome, McCarthy dan William, D. Perreault. 1995. *Intisari Pemasaran: Sebuah Ancangan Manajerial Global*. Jakarta: Binaparu Angkasa.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. USA: Pearson education, Inc.
- Lamb Jr, Charles, W., Hair Jr, Joseph F., McDaniel, Cari, 2001. *Pemasaran*. Jakarta. Salemba Empat.
- Latan, Hengky dan Imam Ghozali. 2012. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lovelock, Christoper H, Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Edisi 1, Jakarta : Rajawali Pers.
- Morrison, M.A. 2010. *Perilaku Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Schiffman, Leon G dan Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh*. Jakarta: PT Indeks.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono. 2009. *Strategi Pemasaran Edisi Kedua Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein, 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi II*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Amelia, Kusumawati, dan Mawardi. 2015. *The Influence of Marketing Mix Variables On Purchase Decision And Customer Satisfaction (Case Study of Customer of Vitiara Rent Car Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 28 No. 2.
- Amrullah, Siburian, dan ZA. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Vol.13, No.2.
- Cahyani dan Sitohang. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Surabaya. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5, No. 3.
- Kodu, S. 2013. Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. Jurnal EMBA. Vol.1, No.3, p.1251- 1259.
- Meliana, Sulistiono, dan Setiawan. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelia Studi Kasus Pada Giant Hypermarket. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. Vol. 1 No. 3.
- Naik, Gantasala, dan Prabhakar. 2010. *Service Quality and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. European Journal of Social Scienses*. Vol. 16 No. 2.
- Oktavenia dan Ardani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian *Handphone* Nokia Dengan Citra Merek Sebagai Pemediasi. Vol. 8 No. 3
- Prasastono dan Pradapa. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. Dinamika Kepariwisata. Vol. 11 No. 2.
- Sudaryanto dan Astuti. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (ABANKIRENK Semarang). Jurnal Manajemen Diponegoro. Vol 6 No. 1.
- Yunita dan Ali. 2017. *Model of Purchasing Decision (Renting) of Generator Set: Analysis of Product Quality, Price, an Service at PT. Hartekprima Listrindo. Journal of Economics, Business, and Management*.

