

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry –A Case of Vodafone (Ghana)*. International Journal of Business and Management. [www.academia.edu](http://www.academia.edu).
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan, Metode Importance-performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE. Yogyakarta.
- Aptaguna dan Pitaloka. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Go-Jek*. Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya. Vol.3.
- Azwar, Saifuddin. 2017. *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Baskara, Yoga. 2017. *"Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Volkswagen Golf"*. e-proceeding of management. Vol.4, No. 2 (Agustus)
- Djarwanto, P.S dan Subagyo, P. 2011. *Statistik Induktif*. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2017. *Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen*. Yogyakarta.
- Hadi. 2013. *Pasar Modal: Acuan Teoritis dan Praktis Investasi di Instrument*. Keuangan Pasar Modal, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kotler dan Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England. Pearson Education Limited.
- Kotler. Philip dan Keller. Kevine Lane. 2016. *Marketing Management 15<sup>th</sup> Edition*. United State of America: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba. Empat: Jakarta.
- Malau, Herman. 2017. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta
- Manap, Abdul . 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.

- Parasuraman, Etta Mamang dkk. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Setyaningrum, Ari. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.