

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fitrah, Muh dan Lutfiah. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Baharuddin. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Poltak, Lijan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Narimawati. 2014. *Jenis-Jenis Variabel Statistik Edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudaryono. 2017. *Pengantar Manajemen Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2018. *Mahir Statistik Multivarian Dengan SPSS*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sunyoto, Danang. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjipiyono, Fandi. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

### **Jurnal**

- Anastuti, Karina Utami dkk. 2014. *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Iphone Di Universitas Brawijaya Malang*. Jurnal. Universitas Brawijaya Malang. JBA Vol 7 No. 1.
- Burhanudin. 2018. *Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir, Jakarta Pusat*. Jurnal. Universitas Indraprasta PGRI. ISSN 2502-5449.
- Dejawata, Thariz Baharmal dkk. 2014. *Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Cake In Jar Bunchbead Kota Malang*. Jurnal. Universitas Brawijaya Malang. JAB Vol 17 No. 2
- Fure, Heidy Diane dkk. 2014. *Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Manalagi Di Manado*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.
- Lenzun, Jesika, J. dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel*. Jurnal. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174.

### **Skripsi**

- Manopo, Syifa Salsabila . 2019. *Perbedaan Customer Satisfaction pada Restoran Bebek Kaleyo Grand Wisata Berdasarkan Customer Experience, Customer Value dan Product Differentiation*. Skripsi. Universitas Darma Persada.

**Website** [www.abjii.or.id](http://www.abjii.or.id)

[www.digation.id](http://www.digation.id) [www.jne.co.id](http://www.jne.co.id)

[www.tiki.co.id](http://www.tiki.co.id) [www.cektarif.com](http://www.cektarif.com)

[www.Jet.co.id](http://www.Jet.co.id)

