

DAFTAR PUSTAKA

- AB Susanto, & Philip Khotler. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Babin, B. J. (2005). *Modeling Consumer Satisfaction And Word-Of-Mouth: Restaurant Patronage In Korea*. 19.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2016). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Diambil dari www.kemenag.go.id
- Fandy, T. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Ghazali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: IKAPI.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Junaedi, J., Risnaeni, U. S., & Ishari, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Travel Umrah Di Pt. Amanah Fadlilah Insan Lumajang. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 7(2), 291–325.
- Kaura, V., Durga Prasad, Ch. S., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404–422. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>

- Kotler, P., & Garry, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Gary Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Philip. (2013). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2001). *Service Quality dalam Pemasaran Edisi Kedua Jilid Empat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurhadi. (2016). *Lensa Kegiatan Ekonomi SMA/MA kelas X*. Jakarta: Penerbit Bailmu.
- Nurul, H. (2006). *Metodologi Penelitian Dakwah*. Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: Pustaka Setia.
- Priyanto, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Sandjaja, & Harianto. (2006). *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan Research and Development*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sutrisna Endang, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. *JOM FISIP*, 05(2), 35.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- V., W., & Poly. (2012). *Statistik untuk penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Vanny, A. (2017). Pengaruh Word Of Mouth, Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Chatime. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6, No 3*.
- Walker, Harrison, & L. Jean. (2001). The Measurement of Word of Mouth Communication and An Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential antecedents. *Journal of Service Research, 4(1)*, P. 60-75.
- Warsito, H. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.