

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarintya, Praveda. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang)". *Skripsi* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Khasanah, I dan Octarina D. P. 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Manajemen Fakultas Sekonomi Universitas Diponegoro*. Vol. 12 No. 2 Februari 2010.
- Kotler. Philip. 1997. "Marketing Management Analysis, Planning Implementasi And Contol". 9th Edition Prentice-Hall New Jersey.
- Manullang, Ida, 2008. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan". Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- PI Pratiwi dan NK Seminari. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Metro Futsal Renon Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 3 No.6. 2014
- Normasari, Selvy, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 6 No. 2. Desember 2013.
- Shastri, Ambika dan Komang Agus. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Paramitha Auto Graha (PAG) Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 3 No. 2. 2014
- Putri, Rizky L dan Fajrianti. 2012. "Pengaruh Reputasi Negara Asal (Country Of Origin Reputation) Terhadap Kepercayaan (Trust) Pada Pembeli Produk Elektronik Merek Changhong China". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 1 No. 02
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 3 No. 1. 2012.

- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisni. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang”. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Yesenia, dan Edward H Siregar. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol V, No 3, Desember 2014.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: AFABETA, cv.
- Pramono, NH. 2017. *Pengaruh Citra Merk Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Astra Honda Motor Cabang Pati)*. Skripsi STAIN kudus.