

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiyanto, M., & Mudiantono, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri* (BLKI), Semarang, 1, 1–14.
- Ahyari, A, 1990, *Management Produksi*, Yogyakarta, BPFE
- Amir Fachruzi, 2012, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hasrat Abadi di Makasar*, Makasar, Jurusan Manajemen, FE-UNHAS
- Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, PT Rineka Cipta
- Bachtiar, 2011, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih*, Aji Purworejo, *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1
- Basu Swastha, 2007, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Offset, Yogyakarta
- Cronin, J.J., Taylor, S.A, 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56: 55–68
- Fandy Tjiptono, 2001, *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Garvin, D. A, 1987, *Managing Quality*, New York, The Free Press
- Gaspersz, Vincent, 2001, *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Bogor, Vinchristo Publication.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ketujuh, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Ricky W dan Ebert, Ronald J, 2008, *Bisnis*, ed 8 jilid 1, Jakarta, Erlangga
- Hill, Niegel, 1996, *"Hand Book of Customer Satisfaction Measurement"*, Gower Publishing, England.
- Kertajaya, Hermawan, 2002, *Hermawan Kertajaya on Marketing*, Edisi Soft Cover, Bandung, Mizan Media Utama.
- Kotler, Amstrong, 2011, *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philip & Keller, 2006, *Marketing Management*, Twelefth Edition, Peason,
- Kotler, Philip , 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama, Indonesia, PT, Indeks Kelompok, Gramedia
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry, 2006, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi XII, PT. Indeks, Jakarta,
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Dialih bahasakan Oleh Drs, Benyamin Molan, Buku Ke satu Edisi Kedua Belas PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, 2000, *Principle of Marketing*, Edisi Kedua, Jilid I, Indeks Kelompok, Gramedia, Jakarta,
- Kotler, Philip, 2005, *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I, Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi Milinium, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta,
- Kuncoro, Mudrajat, 2009, *Metode Kualitatif, Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, AMP YKPN, Yogyakarta,
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama, 2011, *Mengenal Penelitian Tindakan, Kelas*, Edisi , 2, Jakarta , PT Indeks
- Lewis, 1997, *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember, Vol, 3 No,1* (2017),
- Nina Adriani, Beby Karina Fawzee Sembiring, 2013, Analisis strategi merek dan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada J, Co Donuts & Coffee cabang cambridge city square medan, *Jurnal Usu*, vol 3,
- Notoatmodjo, S, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta , Rineka Cipta
- Oliver, Richard L, 1996s, *Satisfaction; A, Behaioral Perspective on The Consumer*, McGraw-Hill; New York
- Olson, F, 1993, *The Psychology of Work and Human Performan ( 3rd ed)*, New York, Addison Wesley Logman Inc
- Priscilia D, Rondonuwu, 2013, Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT, Wahana Wirawan Manado, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, Sulawesi, Jurnal EMBA Universitas Samratulangi, Manado, [http, // ejournal, unsrat, ac, id/ index, php /emba/ article/view/1374/1085](http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1374/1085)

- Purbarani, V, H, 2013, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian*, Universitas Diponegoro
- Rangkuti, Freddy, 2002, *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga), Jakarta, PT, Gramedia Pustaka Utama
- Roesanto, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Buku 2, Salemba Empa
- Setiadi, Nugroho J, 2007, *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Kencana
- Simamora, 2003, *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, Vol, 3 No,1 (2017),
- Spreng, Richard A., Mackenzie, Scott B., and Richard W, Olshavsky, 1996, "A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction", *Journal of Marketing*, Vol, 60 (July 1996), 15-32
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung, Alfabeta
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Bisnis*, CV, Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Penerbit Alfabeta
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, Alfabeta
- Suprpto, J, , 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan , Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Swastha DH, Basu dan Irawan, 2007, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta , Liberty Offset
- Swastha, 2002, *Jurnal Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember*, Vol, 3 No,1 (2017),
- Tjiptono, 2008, *Jurnal, 1 Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Adira Finance Di Kecamatan Kinali Kabupaten PasamanBarat*, Vol3, No, 12015
- Tjiptono, F, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Penerbit Andi-Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2004, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan G, Chandra, 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra, 2011, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta., Gava Media

Umar, Husein, 2002, *Metode Penelitian, Dalam Aplikasi Pemasaran*, Jakarta , PT Gramedia Pustaka Utama