

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatak Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan. Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. Jakarta.: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Draper, N.R and Smith, H. 1992. *Applied Regression Analysis, Second Edition*. John Wileyand sons, Inc. New York.
- Ghazali, M. Rizwar. 2010. “*Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Membeli*”, Semarang: FE-Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Multivarrate dengan program SPSS edisi 11*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi 5*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, Azis Fathoni. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Interventing*. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nughra. 2013. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Politic. Hal 1-12
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama: Jakarta: PT. Gramedia
- Jumlah, dan Soebari Martoatmodjo. 2013. “*Persepsi Konsumen Tentang Produk, Harga, dan Saluran Distribusi, Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Reseller*”, Jurnal Ilmu of Business and Management, Vol. 1, No. 1.

- Kharisma Nawang Sigit, Euis Soliha. 2017. *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan / PERBANKAN Vol. 21, No.1, Januari 2017: 157– 168*
- Kotler Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari Atul Hilaliyah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.2, Juni 2017*
- Setiaji, Bambang. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. (2004).
- Sugiyono Prof. Dr., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.
- Sugiyono Prof. Dr., 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi Offset.