

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988.  
“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Amstronng, Philip Kotler dan Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta
- Asghar Afshar Jahanshahi, dkk. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A., 2003, *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi
- Chandra, Priyono dan Hakim 2015. *The Influence of Location, Products, Promotions, Services With Respect to Consumer Behavior (Studies in the Indo March Raya Darmo Surabaya)*. Review of European Studies; Vol. 7, N. 12; 2015.
- Cooper, Donald R dan William Emory, 1996. *Metodologi Penelitian Bisnis Jilid 1*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Djarwanto, PS. dan Pangestu Subagyo, 2002, *Statistif Induktif*, Yogyakarta, BPFEE.
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Faradina. 2016. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Alamanda.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. BPFEE.

- Gitosudarmo, I. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Cetakan Keenam, BPFE. Yogyakarta.
- Gronroos, Christian, 1990. *Service Management and Marketing*. Lexington Books, Massachusetts, Toronto.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrik Dasar*. Erlangga.
- Hariadi, D. dan Soebari Martoatodjo. 2013. Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Projector Microvision, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 1, No. 2, pp. 70-71.
- Haromain dan Suprihhadi. (2016) tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHAS Z618
- Jackson R.S. Weenas. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 4 Desember 213. Hal 607-618.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*, edisi kesembilan, Jakarta, PT Indeks.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong, 2004, *Dasar-dasar Pemasaran*, edisi kesembilan, Jakarta, PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta. Erlangga

- Lasander. 2013. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada makanan tradisional di Kab. Sangihe.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malik, Ghafoor dan Iqbal. 2012. *Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction In Pakistan Telecommunication Sector*. International Journal of Business and Social Science. Vol. 3 No. 23: Desember 2012.
- Nursanah. 2010. Analisis Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Hero Supermarket (studi kasus pada PT Hero Supermarket Tbk, Tarogong Cilandak Jakarta Selatan)”.
- Peter, P, J. dan Olson, Jerry, C. 2000. *Costumer Behavior*. Jilid 2, Edisi Kelima (alih Bahasa Damos Sihombing) Erlangga. Jakarta
- Saidani dan Arifin. (2012) berjudul : Pengaruh Kualtias Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market
- Saladin, D. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Linda Karya. Bandung.
- Saladin, Djaslim. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat. Bandung. Linda Karya
- Simamora, H. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid 2, Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. 2004. Metode penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta. Bandung.

- Sutanto, JE., C. Hongdiyanto, dan Hari Minantyo. 2012. *The Influence Service Quality Product Quality To Customer Satisfaction ( A Case Study At Modern Riteil In Eas Java)*
- Swastha, Basu DH. dan Ibnu Sukotjo W. 2000. *Pengantar Bisnis Modern*
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Pubhlishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Penerbit Marknesis. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tristiana. 2016. Pengaruh kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125.
- Tse. O.K., dan P.e. Wilton 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: AnExtention. Journal of Marketing Research*. Vol. 25. May
- Umar, Husein, 2000. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Utami, 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening.