

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Ayu, M. L., dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. 1 (5): 1-30.
- Diza, F., Silcyljeova Moniharapon, dan Imelda W. J. Ogi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. Fifgroup cabang Manado). *Jurnal EMBA*. 1 (4): 109-119.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawati, dan Hery Syahril (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 1(2).
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga. Jakarta.
- Leo, S. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Penerbit Erlangga. Bandung.
- Lumintang, G., dan Rotinsulu Jopie J. (2015). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*. 3(1): 1291-1302.
- Manus, F. W., dan Lumanauw, B. (2015). Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA*. 3(2). 695-705.

- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Runtunuwu, J. G., Sem Oroh dan Rita Taroreh. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*. 3 (2): 1803-1813.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Penerbit Salemba Empat. Malang.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- _____. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. CATS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran..* Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. (2008). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- _____. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Jawa Timur.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4). 78-85.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi Pertama. Indeks. Jakarta.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.
- Yulianty, T. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Aksara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(02). 120-126.