

DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, John. (2014). *101 Problem Solving of Masalah Pemasaran Produk*. Laksana. Yogyakarta. Hal 39-40.
- Gulla, Rendy dan Sem George Oroh dan Ferdy Roring. (2015). Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. Jurnal EMBA. Vol.3 No.1: 1313-1322.
- Kiftianto, Lutfi. (2010). *Implementasi Kualitas Software Pembayaran dan Pemesanan Menu Makanan di Kantin Universitas Youngsan Korea Selatan Dampaknya Terhadap Kepuasan dan Minat Pelanggan*. (Skripsi tidak Dipublikasikan).
- Lenzun, J.J; James D. D Massie dan Decky Adare. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3: 1237-1245.
- Manoppo, Ferninda. (2013). Kualitas Pelayanan, dan *Servicescape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. Jurnal EMBA. Vol.1 No.4: 1341-1348.
- Ofela, Hana dan Sasi Agustin. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol. 5 No.1: 1-15.
- Parasuraman, A. Zeithaml V.A dan Berry L.L. (2008). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxpections*. The free press. New York.

- 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. Vol.2 No.3: 1804-1813.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta. Hal 13-14.
- Silalahi, N. W. (2015). *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Berkat Anatasia Batam*. (Skripsi Tidak Dipublikasikan). Universitas Putera Batam. Batam. Indonesia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. CAPS (Center of Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen*. CAPS (Center of Academy Publishing Service). Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. CAPS (Center of Academic Publishing Service). Yogyakarta. Hal 130-141.
- Sunyoto, Danang. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. CAPS (Center of Academic Publishing Service). Yogyakarta. Hal 171.
- Swastha, Basu dan Hadi Handoko. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Menwujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. CV. Andi Offset. Yogyakarta. Hal 152-153.
- Usmara, Usi. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Amara Books. Yogyakarta. Hal 113.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gaya Media. Yogyakarta.