

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pribadi, Benny. (2009). *Model Desain Sistem Pembelajaran*. PT. Dian Rakyat. Jakarta.
- Abdul Majid, Suharto. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Depok .
- Abdurahman M dan Muhidin S A. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Ali, Hapzi. (2010). *Technopreneurship: Dalam Perspektif Bisnis Online*. Baduouse Media. Yogyakarta.
- Alimul Hidayat, Aziz. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika. Jakarta.
- 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.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault, and E. Jerome. McCarthy. (2008). *Pemasaran Dasar-pendekatan manajemen global*. Salemba Empat. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, Dadi Adriana. (2010). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3.)* Andi Offset. Yogyakarta.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program Ibm SPSS 21*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta. Bandung.
- Istiatin, Eswika Nilasari. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo, *Jurnal Paradigma*. 01(13). ISSN: 1693-0827.
- Irawati, dan Hery Syahrial (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, Philip. (2008). *Manajemen Pemasaran* : terjemahan Hendra Teguh, Ronny A, Rusli dan Benjamin Molan, edisi millenium. Penerbit PT. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- 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.
- Lupiyaodi, Rambat, (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- 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.
- Oentoro, Deliyanti. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Laksbang Pressindo. Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Mediakom. Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Mediakom. Yogyakarta.
- 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, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. CAPS. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wibowo, Agung Edy. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Gava Media. Jakarta.