

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Edisi Revi). Bandung: Erlangga.
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Diasari, S. A., & Oetomo, H. W. (2016). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(12), 1–20.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada PT. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA*, 4(1), 109–119.
- Fahmi, I. (2011). *Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanafi, M. M. (2008). *Manajemen Keuangan* (1st ed.). Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: MedPress.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manus, fanli w, & Lumanau, 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.
- Nilasari, E., & Istantin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer PT. ramayana motor sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Oentoro. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo.
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Manajemen* (10th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Saladin, D. (2008). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis* (7th ed.). Jakarta: Salemba

Empat.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran* (1st ed.). Yogyakarta: Buku Seru.

Swasta, B., & Handoko, H. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Tjiptono. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.) (I). Yogyakarta: Gava Media.

Wibowo, A. E. (2013). *SPSS dalam Perspektif dan Riset Bisnis*. Yogyakarta: Gava Media.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2008). *Service Marketing*. Boston: The McGraw Hill Companies, Inc.

Zulfikar. (2015). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU kota Batam.