

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2010). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*, Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi, (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariani, D. W. (2010). *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Azwar, Saifudin. 2009. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barner, J. G. (2013). *Secret of Customer Relationship Management Alih Bahasa Andreas Winardi*. Yogyakarta: Andi.
- Berry, B. A. (n.d.). (2015). *Customer Satisfaction: What Does Quality Mean?*
- Bone dan Kurtz. (2012). *Pengantar Bisnis*. (A. Fadriansyah, Ed.) (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Cannon, J. P. (2008). *Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. (D. A. dan R. Cahyani, Ed.) (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Ehsani, Z. (2015). Effect of quality and price on customer satisfaction and commitment in Iran auto industry. *International Journal of Service Science, Management and Engineering*, 1.
- Fadil, Zaki dan Priyo Utama. (2015). *Teknik Marketing Itu Mudah Perencanaan Marketing Strategis Untuk Mengurus Bisnis*.
- Feigenbaum, A. V. (2010). *Kendali Mutu Terpadu* (7th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Gashti, Mohammad Ali Hajizadeh. (2016). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science* Vol. 1 No. 7; [Special Issue – June 2011]
- Ghezelbash, Shekoufeh. (2017). Evaluating The Impact Of Promotion Price, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction And Repeating Purchase Incentives (Case Study: Amiran Chain Stores). *Journal of Internet Banking and Commerce* June 2017, vol. 22, no. S8.
- Herman. (2009). *Manajemen Keuangan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Iglesias, M. P. (2014). Perceived quality and price: their impact on the satisfaction of restaurant customers. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 16(6).
- Khadka, Kabu & Soniya Maharjan. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty. *Centria University Of Applied Sciences Business Management*
- Kotler dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Dasar – dasar Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: PT. Indeks Kel. Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey: Prentice.
- Lekhanya, Lawrence Mpele. (2017). Customer's perception towards product quality of automotive SMEs operating in Metropolitan areas, and

- consideration of environmental impact. *Environmental Economics*, Volume 8, Issue 1, 2017
- Lupiyoadi, R. dan Hambali (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Morissan. (2010). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Mowen, dan Minor. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, Suyadi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPFE. Yogyakarta
- Priyatno, Dwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS Praktis dan Mudah Dipahami untuk Tingkat Pemula dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media
- Robbins, S. (2012). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwar, M. Z. (2016). The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Retention: A Moderating Role of Cause Related Marketing. *Global Journal of Management and Business Research*, 12(ISSN: 0975-5853).
- Simamora, B. (2012). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sopiah dan Syihabudhin, (2008). *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta: CV And Stanton, W. J. (2009). *Prinsip Pemasaran* (7th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, D. S. dan Widjaya. (2010). *Inovasi Pasar Dengan Iklan Yang Efektif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukirno, S. (2009). *Ekonomi Pembangunan: Proses Masalah dan Dasar Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Sunarto. (2012). *Manajemen Pemasaran 2*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sunyoto, Danang. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Suryani, Tatik. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Swasta, B. (2010). *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Swastha, B. dan Irawan. (2013). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Manajemen Jasa, Edisi II* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis serta Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Veloso, Claudia Miranda. (2017). The Effects Of Customer Satisfaction, Service Quality And Perceived Value On Behavioural Intentions In Retail Industry. *International Scientific Conference on Economic and Social Development*

- Wibowo, Agung Edy dan Adji Djojo, (2012), *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*, Edisi Ke Dua, Yogyakarta: Gava Media.
- Wilkie, W. L. (2009). *Consumer Behavior* (Fifth Edit). New York: Jhon Wiley & Sons Inc.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Zeithamle, B. (2009). *Service Marketing*. New Delhi: McGraw Hill.