

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2010. *Marketing*. Yogyakarta : Media Presindo.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Vol. 3, No. 1.
- Bougie, Roger dan Uma Sekaran, 2010. *Research Methods For Business*, Fifth. Edition. John Wiley and Sons Ltd.
- Ehsani, Z, Ehsani, H.M. 2014. *Effect of Quality and Price on Customer Satisfaction and Commitment in Iran Auto Industry*. International Journal of Service Science,
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA.
- Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit. Bayumedia Publishing.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Edisi 7. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro
- Hosang, Natasja dkk, 2016, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*, Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Vol. 16, No. 01. hal. 159-171
- Isyanto, Puji. dkk. 2012. “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry Pada Mahasiswa Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang*”. Jurnal Manajemen vol.09 no.4. Karawang. <http://jurnal.feunsika.ac.id>. Halaman 860-861
- Jimanto, R.B., dan Kunto, Y.S.(2014). *Pengaruh Service Quality Terhadap Kualitas Pelanggan dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Interfening Pada Ritel Bioskop The Premier Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA. 2(1).1-7.
- LeBoeuf, M. 2010. *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: PT. Tangga Pustaka.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangg.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2007. *Dasar-dasar pemasaran*. Edisi kesembilan,.
Cetakan Kedua, PT, Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi.
Ketiga belas. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1,. Penerbit
Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller,. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1,.
Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler,Philip.1997, *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*.
Jakarta: Prentice Hall.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2013. "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta :
Erlangga.
- Management and Engineering. Volume 1, No.5.Buchari Alma. 2011. *Manajemen
Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan. Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Pujiani, Charry. 2014. *Analisis Budaya Kerja PT Bank Mandiri Tbk* (Persero) Kanwil
X Makassar. Makassar: Skripsi tidak diterbitkan
- Purnamasari, Evita P., 2015, *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure,
Jagakarsa*, Jakarta: PT Buku Kita.Foster, Bob. 2016. "Jurnal Dampak Citra
Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Air Mineral "Amidis
- Razak, Ismail et, al. 2016. *The Impact of Product Quality and Price on Customer
Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. Journal of Marketing and
Consumer Research, Vol. 30.
- Sembiring, Suharyono, & Kusumawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk
Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 15 No 1 Oktober 2014.
- Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- SetyaAyu Diasari dan Hening Widi Oetomo. 2016. *Pengaruh Harga, Produk Dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.Jurnal dan Riset Ilmu
Manajemen.Vol 5, No 12, Hal 4-20.

- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Buchari Alma*. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. PT. Remaja*.
- Tambunan, Tulus. 2009. *UMKM di Indonesia dan Beberapa Isu Penting*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono & Chandra, G. 2011. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,. ANDI.
- Ujang Sumarwan. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia.
- Widyastuti & Astika. 2017. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Kompleksitas Operasi Perusahaan dan Jenis Industri Pada Audit Delay*. ISSN: 2302-8556.E- Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Vol.18.2. Februari (2017): 1082- 1111.