

## DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya Adi dan Yoestini, 2012. “*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*”. *Jurnal Manajemen*. Vol.1 No.1. Hal.1
- Amanah, Dita, 2010. “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*”. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*. Vol.2 No.1. Hal.71
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Bilson, Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*, edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jonathan Sarwono, 2005, “*Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*”, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kahn, B., Strong, D.M., dan Wang, R. Y. 2002. *Information Quality Benchmarks: Product and Service Performance*. *Jurnal Manajemen Komunikasi*. Vol. 45 Hal. 169
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran (Edisi Millenium)*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Marketing Management International*. Prentice Hall. Upper Sadle River.New Jersey.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2004. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa, Oleh Damos Sihombing, Penerbit Erlangga.

\_\_\_\_\_. 2001. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa, Oleh Damos Sihombing, Penerbit Erlangga.

\_\_\_\_\_ dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana.

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia

Saidani, Basrah, 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market”. *Jurnal Riset Manajemen Sains*. Vol.3 No.1 Hal.1

Santoso, Singgih. 2002. *SPSS Versi 11.5* Cetakan Kedua Jakarta: Gramedia

Sapulette, Alvian. 2013. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Telkom Kandatel Ambon”. *Jurnal Ekonomi Pemasaran dan Bisnis*. Vol.5 No.1 Hal.27

Stanton, William J., et al., 2002, *Fundamental of Marketing*, 10 th Edition, Mc Graw Hill International, Singapore.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Cetakan Keenam. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

\_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.

\_\_\_\_\_ dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI

Umar, Husein. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Yamit. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D., 2006. *Services Marketing*, 5th Edition, Mc Graw Hill, Singapore.

Zikmund, William G., McLeod, Raymond, Jr., Gilbert, Faye W. 2003. *Customer Relationship Management : Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. Wiley.

