

DAFTAR PUSTAKA

Adi, Panuntan Ryas. 2013. "Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan nilai pelanggan melalui kepuasan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan di Minimarket Ariesmart Depok" Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.

Ariani, Wahyu. 2007. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Andi.

Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan". *Jurnal ilmu administrasi dan organisasi*. Vol.17 Hal.114-126. Universitas Indonesia

Dephub.go.id.2015

Dinawan, R. 2010. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian*. Skripsi. Semarang. Universitas Diponegoro.

Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen, Edisi Empat*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Harjati, Lily dan Venesia, Yurike. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala". *Journal WIDYA Ekonomika*. Vol.1.No.1.Hal .64 – 74

Hutasoit, Irama Melias 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keberagaman Produk terhadap Keputusan Pembelian secara online pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIMED". Skripsi. Medan: Universitas Negeri Medan.

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Khalis, Muhammad. 2015. "Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Alfamidi Jalan Bromo" Skripsi. Medan : Universitas Negeri Medan.

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran .Edisi Millenium*. Jakarta : Indeks

_____ 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Revisi Jilid I. Jakarta : Penerbit PT. Index

Kotler, Philip. & Gary Armstrong, 2011. *Marketing Management*. New Jersey : Prentice Hall

_____.2008. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid I. Jakarta : Erlangga

_____.2004.*Prinsip – Prinsip Pemasaran*.Jakarta : PT.Indeks Kelompok

Lamb,Hair,dan McDaniel.2007.*Pemasaran* Buku 2.Jakarta:Salemba Empat.

Lenzun, Jessica J,D.D Massie, James dan Adare, Decky 2014.”*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*”.*Jurnal EMBA*, Vol.2.No.3,September 2014, hal 1237 -1245.

Lupiyoadi, Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman, A. dkk. 2008 “*A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*”. **Journal** of Retailing, Vol. 64. Hal 12-40

Peter, Paul & Olson, Jerry.2010.*Consumer Behaviour &Marketing Strategy*.New York: McGraw -Hillzz

Riduwan & Akdon.2007. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistik untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan-Bisnis-Pemerintahan-Sosial-Kebijakan-EkonomiHukum-Manajemen-Kesehatan)*.Bandung: Alfabeta.

Schiffman,Leaon G Kanuk,Leslie Lazar 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7 .Jakarta :PT. Indeks

Sugiyono . 2010.*Metode Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: CV.Alfa Beta.

_____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabetha.

Sumarsono,Sony.2004.*Metode Riset Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta : Liberty

Swastha, Basu.2010. *Azas – Azas Marketing*.Yogyakarta: Liberty.

Syamsi,2008. ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada siswa bimbingan dan konsultasi belajar al qolam bandar lampung*” *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, Vol.5 No.1 April 2008.hal 56 -66

Tjiptono, Fandi. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi

- _____ 2008. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- _____ 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____ 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- _____ 2006. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat

