

Daftar Pustaka

- Fajar, Mohamad, Rizan, dan Andika. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 2(1): h: 1-21.
- Mulyono, Bayu, dan Hadyanto. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Tesis Magister Manajemen Universitas Diponegoro*, h: 74-80.
- Hardiyati. Ratih. 2010. Analisis Pengaruh dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, h: 86-93.
- Boro, Laurensius, dan Kereta. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2): h: 1-21.
- Tristian. Ani. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. *Jurnal Ilmudan Riset Manajemen*, 5(6): h: 1-23.
- F. Jefry. T. Bailiha. Agus. Supandi. Soegoto. Sjendry. Serulo. R. Loindong. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal EMBA*, 2(3): h: 1-13.
- Janita. Inka. Sembiring. Suharyanto. Andriani. dan Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. 15(1): h: 1-10.
- Sondakh. Conny. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1): h: 1-14.
- Kotler, Philip ang Kane Lane Keller. 2006. *Marketing Manjement 12e*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L. Berry, 1988, "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12-40.

- Hadyanto. Bayu. Mulyono. Yoestini. Rini. Nugrahaeni. Mustofa. Dan Kamal. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Tesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*, 4(2): h: 1-10.
- Tjiptono, Fandy. 2002 dan 2003. *Strategi Pemasaran..* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Alih Bahasa A.B. Susanto). Jakarta: PT Salemba Empat.
- Afzal. A.. dan Rohman. A. 2012. Pengaruh Keputusan Investasi, Keputusan Pendanaan, dan Kebijakan Dividen terhadap Nilai Perusahaan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2): h:1-9.
- Julius. Yosandi. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja di Supermarket. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Dikti (110): h: 1-19.
- Hastuti, Tuti. 2013. Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpan Pada Bank Syariah, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 2(1) h: 1-12.
- Atmawati, Rustika, M., dan Wahyudi. 2004. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Department Store di Solo Grand Mall, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 2(1): h: 1-8.
- Qosim, Nanang, dan Sumaryanto. 2015. Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Warung Makan Bu Yati Solo. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(1): h: 1-9.