

DAFTAR PUSTAKA

- Aang, Dede, Kunaifi. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk Eiger di Surakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Adya, Atep, Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Alma, Buchari. 2013. *Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Budianto, Apri. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Pranada Media.
- Burhanudin, Nandang. 2011. *Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita Tajwid*, Bandung: CV. Media Fitrah Rabbani.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Eko, Sujianto, Agus. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustakarya.
- Galang, Ghalih, Tanggh W. 2018. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan GO-RIDE*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2018), Jurnal Administrasi Bosnis (JAB) Vol. 61
- Gasperz, Vincent. 2006. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis Edisi Revisi dan Perluasan*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Statistik Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Edisi 7*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Herliza, Radita, dan Eka, Sputri, Marbeni. 2016. *Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan Studi pada ZARA Mall di PVJ Bandung*. Bandung: e-Processing of Manegement, Vol. 3 No. 2.

- Inten, Surya, Utami, Ida, Ayu dan Made, Jatra, I. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. Bali: E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No. 7 ISSN:2302-8912.
- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Konsumen Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotlet, Philip dan Armstrong, Gary. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Printice Hall Inc Ptc Ltd: 1997.
- Kotler, Philip dan Lane, Keller, Kein. 2010. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Mamang, Sangadji, Ettang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Maulidah, Silvana. 2012. *Pengantar Manajemen Agribisnis*. Malang: UB Press.
- Mauludi, Ali. 2014. *Teknik Belajar Statistic 2*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Nurhayati, Risky. 2001. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Handphone Merek Nokia (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional.
- Prasetya, Bambang dan Miftahul, Jannah, Lina. 2005. *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Putri, Anggraeni, Dita dan Kumadji, Srikandi, dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)*. Pasuruan: Jurnal Administrasi (JAB), Vol. 37 No. 1.
- Prawirosetono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Rochman, Abdul. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Yogyakarta Dagadu Yogyakarta)*, Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
- S, Kaihatsu, Thomas dan Daengs, Achmad, dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2002. *Buku Latihan Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sari, Situmeang, Lina. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Medan: Universitas Negeri Islam Sumatera Utara.
- Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek 7 Langkah Membangun Merek yang Kuat*. Jakarta: Grafindo Pustaka Utama.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS Edisi Revisi Pertama*. Jakarta: PT Fajar Interpratama.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sopiah dan Mamang, Sangadji, Etta. 2016. *Salesmanship Kepenjualan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Jasa Perhotelan Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara*. Yogyakarta: Depublish.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Basu, dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Suharsono, Puguh. 2009. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: PT Indeks.

- Suprpto dan Limakrisna, Nanda. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Syaif, Ade, Maulana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul Jakarta, Jurnal Ekonomi Vol. 7 No.2
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penilitin untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, Tony. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wiratna, Sujarweni, V. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.