

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: UB Press.
- Alfansi, Lizar. 2010. *Financial Service Marketing : Membidik Konsumen Perbankan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.
- Alma, Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komptindo.
- Bhote dan R. Keki. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*. American Management Association.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Daryanto dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Medi.
- Departemen Agama RI. 2016. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Lajnah Pentasihan Mushaf Al-Qur'an.
- Diana, Ina Mur. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta : Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. 2001. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex media Komputindo kelompok Gramedia.
- Ismail, Fajri. 2018. *“Statistika; Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial”*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jasfar, Farida. 2009. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Jenita. 2016. “*Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit*”. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, vol. I, No. 2, 2016.
- Johan, Suwinto. 2011. *Study Kelayakan Pengembangan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Machfudz, Masyhuri. 2014. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Malang: Genius Media.
- Maulidi, Ali. 2016. *Teknik Belajar Statistika 2*. Jakarta: Alim’s Publishing.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2001. *Manajemen Pelayanan Public*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Et.Al. 2007. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*”. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, Vol. 4, No.2, Juli, 2007.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Nugroho, Eriyanto Prastyo. 2011. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Penggunaan Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi*. Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Palaguna, Rico. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Restaurant Famili di Medan*. Sumatera Utara: Universitas Negeri Medan.
- Priyatno, Dwi. 2013. *Analisis Korelasi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purnamasari, Yulia. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online di Singaraja Tahun 2005*,

Ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi Vol.5 No. 1. Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha.

Puspitasari, Linda. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal "SS" Purwokerto*. Purwokerto : Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia.

Rismawati, Asina. 2018. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Waroeng Steak & Shake Melati Pekanbaru*. JOM FISIP VOL. 5 No.1, 2018

Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jakarta: Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. "*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Di Sertai Himpunan Jurnal Penelitian*". Yogyakarta: CV Andi Offset.

Santoso, Singgih. 2018. *Menguasai Statistik SPSS 25*". Jakarta : PT Elex Media Komputindo.

Setyo, Purnomo Edwin. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "BEST AUTOWORKS"*. Jurnal Penelitian Vol. 1(6), Februari, 2017.

Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Situmeang, Lina Sari. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*. Sumatra Utara: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Somad, Rismi dan Priansa, Donni Juni. 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

Sudijono, Anas. 2006. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*. Bandung:Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Suprpto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Edisi 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafi'i, Asrof. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: eLKAF.
- Tampubolon, Manahan P. 2014. *Manajemen Operasional*. Jakarta: tp
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta : Teras.
- Tika, Moh. Papundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Tjipto, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality dan Satisfication*. Yogyakarta : Andi.
- Tjipjono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. ANDI.
- Tungga, Ananta Wikrama, Saputra, Komang Adi Kurniawan dan Vijaya, Diota Prameswari. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Cet. ke 2.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.