

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sangadji, E Mamang; , Sopiiah, Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- [2] N. Saleleng, C. Kojo and M. Karuntu, "Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu prabayar Telkomsel," *Jurnal EMBA*, vol. Vol 2 No.3, pp. 1057-1067, 2014.
- [3] C. W. Lamb, J. F. Hair, C. McDaniel, Pemasaran, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [4] F. T. B. Jefry , S. S. Agus, S. R. L. Sjendry, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado," *Jurnal EMBA*, vol. Vol. 2 No. 3, pp. 1768-1780, 2014.
- [5] A. Farradina, "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah cantik alamanda," *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 2016.
- [6] R. W. Griffin, R. J. Ebert, *Bisnis*, 7 ed., Jakarta: PT Indeks, 2005.
- [7] P. Kotler, G. Amstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2008.
- [8] P. Kotler, G. Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, 12 Jilid 1 ed., Jakarta: Erlangga, 2008.
- [9] D. Sunyoto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*, Cetakan Ketiga, Jakarta: PT Buku Seru, 2014.
- [10] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 3 ed., Yogyakarta: Andi, 2008.
- [11] Sumarwan, U, *Pemasaran Strategik : Perspektif Perilaku Konsumen dan Marketing Plan*, Bogor: IPB Press, 2015.
- [12] P. Kotler, G. Armstrong, "Prinsip-Prinsip Manajemen". Edisi ke 13. Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta, 2012.
- [13] P. Kotler, K. L. Keller, "Manajemen Pemasaran I". Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [14] Suwarni, "Marketing Mix Strategy dalam Meningkatkan Volume Penjualan," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2009.

- [15] Arif Rahman, Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business : Cara Jitu Menrontokan Pesaing, Jakarta; TransMedia, 2010.
- [16] Tjiptono and Chandra, Pemasaran Strategi, Yogyakarta: CV Andi, 2012.
- [17] Morissan, Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu, Jakarta: Kencana, 2010.
- [18] R. Edward, "Analisis Pengaruh Brand Image dan Marketing Mix Terhadap Loyalitas Konsumen Air Mineral," 2017.
- [19] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- [20] R. Fauji, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Go-jek (Studi Kasus pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Yogyakarta)," in *Skripsi*, Yogyakarta, 2017.
- [21] C. G. Febby, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. Vol. 5 No. 3, 2016.
- [22] O. Hana, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen King Abi," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. Vol. 5 No. 1, 2016.
- [23] A. H. Resty, "Strategi Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mcdoald's Manado," *Jurnal EMBA*, vol. Vol. 1 No. 4, pp. 1465-1473, 2013.
- [24] M. Monica, Y. A. Mohamad, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kulaitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake," *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, vol. Vol. 6 No. 1, 2013.
- [25] L. Christian, "Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada makanan tradisional," *Jurnal EMBA*, vol. Vol. 1 No. 3, pp. 284-293, 2013.
- [26] R. S. Mega , M. Silvy , A. T. Willem, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape terhadap Kepuasa Konsumen Pengguna Rumah makan Ocean 27 Manado," *Jurnal EMBA*, vol. Vol 3 No. 3, pp. 839-848, 2015.
- [27] Sugiyono, Metode Penelitian & Pengembangan (Research & development), Bandung: Alfabeta, 2015.
- [28] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, 7 ed., Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

[29] H. I. D, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.

