

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, vol. 14, New Jersey: Pearson Education, Inc., 2012.
- [2] T. L. Lianggara, “Skripsi,” *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada PT. Olagafood Industri Makanan & Minuman Medan*, 2015.
- [3] S. C. Willim, “Skripsi,” *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Pada Interior School*, 2014.
- [4] P. Q. Auliya, “Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya,” 1 2016.
- [5] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014.
- [6] P. Kotler dan G. Armstrong, *Marketing Management - The Millenium Edition*, vol. 10, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [7] Daryanto, *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*, Bandung: Satu Nusa, 2011.
- [8] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, 12th Edition, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- [9] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2013.
- [10] Giese dan Cote, *Academy of Marketing Science Review, Defining Consumer Satisfaction*, New York: Jhon Wiley & Sons Inc., 2006.
- [11] P. Kotler, *Marketing Management*, Australia: Pearson Education, 2010.

- [12] P. Kotler dan G. Armstrong, *Principles of Marketing*, 16th Edition, Harlow: Pearson Education Limited, 2016.
- [13] B. Kho, "ILMU MANAJEMEN INDUSTRI," 20 Juni 2016. [Online]. Available: ilmumanajemenindustri.com/delapan-dimensi-kualitas-produk/. [Diakses 16 November 2017].
- [14] B. Boediono, *Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- [15] P. D. H. B. Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: ALFABETA, CV., 2016.
- [16] C. Lovelock, *Service Marketing and Management*, New Jersey: Prentice Hall, 2001, p. 161.
- [17] J. Charles W. Lamb, J. Joseph F. Hair dan C. McDaniel, *Pemasaran*, vol. 1, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- [18] S. Sukirno, *Ekonomi Pembangunan Proses Masalah dan Dasar Kebijakan*, vol. 3, Jakarta: Penerbit Kencana, 2006.
- [19] M. Prof. Dr. Basu Swastha Dharmmesta, *Manajemen Penjualan*, vol. 3, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2010.
- [20] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. ANDI, 2009.
- [21] C. Lovelock, J. Wirtz dan J. Mussry, *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia*, vol. 1, Jakarta: Erlangga, 2011.
- [22] d. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Perspektif Asia*, vol. 1, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2000.
- [23] C. S. Mantaup, "Pengaruh Harga dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen," 1 12 2014.

- [24] T. Zain, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan," 2013.
- [25] G. M. Wariki, L. Mananeke dan H. Tawas, "Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado," 26 2015.
- [26] J. J. Lenzun, J. D. D. Massie dan D. Adare, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel," *Indonesian Publication Index (IPI) - Portal Garuda*, 2014.
- [27] F. N. Kerlinger, *Foundation of Behaviorial Research*, Third Edition, New York: CBS Publishing Japan, Ltd, 2006.
- [28] M. Dr. Etta Mamang Sangadji dan M. S. Dr. Sopiah, *Metodologi Penelitian - Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, Malang: C.V. ANDI (Penerbit ANDI), 2010.
- [29] A. Parasuraman, "Pengukuran Kualitas Internal," *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, p. 152;165, 2008.
- [30] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan*, vol. 1, Jakarta: Erlangga, 2001.
- [31] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- [32] H. Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers., 2003.
- [33] A. Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat, 2011.
- [34] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [35] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.

- [36] Sugiyono, Metodologi Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2009.
- [37] Sugiyono, Metodologi Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta, 2000.
- [38] F. T. Ph.D dan G. Chandra, Service, Quality, & Satisfaction, Indonesia: Andi Offset, 2011.
- [39] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [40] E. T. Sule dan K. Saefullah, Pengantar Manajemen, Jakarta: Kencana, 2005.
- [41] Sugiyono, Metodologi Penelitian Manajemen, Bandung: Alfabeta, 2014.
- [42] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Malang: Bayu Media, 2009.
- [43] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, 7 ed., Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL