

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Aryani, R et al. 2009. *Prosedur Klinik Keperawatan pada mata ajar kebutuhan dasar manusia*. Jakarta: TIM.
- Al Rasyid, Harun Kismantoroadji. 2005. *Statistika Sosial*. Bandung: Program Pasca Sarjana UNPAD.
- Djaslim Saladin. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Duwi Priyatno. 2010. *Paham Analisa Data Dengan SPS*. Jakarta: Mediakom.
- _____. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi [Online] Tersedia: <http://books.google.co.id/books>. 23 November 2018.
- _____. 2014. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media [Online] Tersedia: <http://books.google.co.id/books>. 23 November 2018.
- Etta Mamang Sangadji. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Garvin, David. 2010. *"Managing Quality"*. Jakarta: Ghalia Indonesia [Online] Tersedia: <http://books.google.co.id/books>. 15 Mei 2017
- Hidayat, A. A. 2009. *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia Aplikasi Konsep Keperawatan*. Buku 1. Jakarta: Salemba Medika.
- Imam Ghazali. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. [Online] Tersedia: <http://books.google.co.id/books>. 23 November 2018.
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2013. *Statistika penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phillip and Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Duabelas. Penerbit : PT.Indeks.

- Kotler, Phillip. 2010. *Marketing Management*. 13 th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi. 2002. *Metode Penelitian Survei*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES [Online] Tersedia: <http://books.google.co.id/books>. 1 November 2018.
- Lovelock, Chirstoper dan Jochen Wirtz. 2011. *Service Marketing*. New Jersey. USA : Pearson.
- Lupiyo. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba. Empat
- Riduwan. 2012. *Dasar-Dasar Statistika*. Cetakan kesepuluh. Bandung: Alfabeta
- Saleh, Muwafik, Akh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Singarimbun, dan Effendi, 2003. *Metode Penelitian Survey*. Cetakan Kedua. Penerbit PT. Pustaka LP3ES Indonesia, Jakarta.
- Suliyanto. 2009. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Fandi Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.

- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,. ANDI
- Widiyono dan Mukhaer Pakkana. 2013. *Pengantar Bisnis*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zeithaml. Leonard. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.

Sumber Jurnal:

- Agyl Satrio Hutomo. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada produk makanan tela krezz cabang bekasi*. Vol.1, no.1, Universitas Gunadarma.
- Crosby, L.A., Evans, K.R. and Cowles, D. 2010. *Relationship Quality in Services Selling : an Interpersonal Influence Perspective*, Journal of Marketing, Vol.54 No.3.
- Inka Janita Sembiring, (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's MT.Haryono Malang)*, Vol. 15, No. 1, Oktober 2014.
- Morgan, M. R, dan Hunt, Daniel. S dalam Sony Santosa. 1994. *Journal of Marketing*. American Marketing Association.Vol.58,No.3,Pp.20-38. July 1994. Diunduh dari <http://www.jstor.org/stable/125230>.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1998. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).
- Basrah Saidani. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dan Minat beli pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains, Vol. 3, No. 1, Universitas Negeri Jakarta.
- Iis N. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Forkama, Vol.1, No.2, Februari 2018, Hal. 21 – 32 ISSN : 2599-171X, Unversitas Pamulang.
- Monica Maria. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen king cake*. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Vol. 6. No. 1, April. Universitas Ciputra Surabaya.

Riswandi Ismail. 2014. Jurnal Organisasi dan Manajemen. Vol 10, No 2, September 2014, 179 – 196

Windarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Produk Donat madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)*. Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017. Universitas Riau.

Melisa T. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pipop Copy*. Jurnal NEO-Bis Vol. 7, No. 1, Juni 2013. Universitas Ciputra.