

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employes. *Journal Of Marketing*.
- Denga, Z., Lu, Y. W., & Zhang, J. (2010). Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study Of Mobile Instant Messages In China. *International Journal Of Information Management*, 289 - 300.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multi variat dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Media Utama.
- Hasan, H., Illias, A., Rahman, R., & Razak, M. (2008). Service Quality And Student Satisfaction : A Case Study at Private Higher Education Institute. *International Business Research*, 163 - 175.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, D., & Japrianto, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPEE.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jearsey: Pearson

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. New Jearsey: Pearson.
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, H. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. (2007). *Marketing Research An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Markoni. (2011). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*.
- Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Service Quality*.
- Ransulangi, M. S., Silvya, M., & Tumbuan, W. A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Osean 27 Manado. *Jurnal EMBA*.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2016). The Impact of Product Quality And Price On Customer Satisfaction With The Mediator Of Customer Value. *Journal Of Marketing and Consumer Research*, 59 - 68.
- Situmorang, S. H. (2017). *Riset Pemasaran*. Medan: USU Press.
- Situmorang, S. H., (2019). *Analisis Data*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif da R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing*. New York: Mc Graw Hill Inc.

