

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Penerbit Prenhalindo: Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers : Jakarta
- Atmaja Setia Lukas. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Atiyah, Latif. 2016. *Product's Quality And Its Impact On Customer Satisfaction A Field Study In Diwanayah DairyFactory*. Challenges of ModernManagement", November 3rd-4th, 2016, BUCHAREST, ROMANIA
- Budiwati, Hesti. 2012. implementasi *marketing mix* dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk unggulan kripik pisang agung di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Wiga* vol.2 No 2 September 2012
- Ferinadewi, Erna. 2008. *Merek Dan Psikologi Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Graham Ilmu. Yogyakarta
- Ghozali, Imam. 2001. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hamid, Abdelsalam Adam. dkk. 2015. *Interaction effect of perceived service quality and brand image on customer satisfaction* Asian Journal of Management Sciences, 03(10), 2015, 1-8
- Hapsari, Annisa Mirandha dkk. 2015. Pengaruh *Excellent Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan : Survei Pada Pelanggan Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.1 No.2 Januari
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- , 2009. *Aplikasi praktis riset pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- . 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka Utama. Edisi Revisi: Jakarta

- Jahanishah, Asghar Afshardkk . 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No.7; Special Issue–June 2011*
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent teori dan praktek*. Edisi 1. Jakarta: rajawali pers
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks
- dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen pemasaran*. Edisi 13 Erlangga: Jakarta
- and Gary Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad (2007), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga : Jakarta
- Kurniawan, Dewi dkk. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan : Stidi pada pelanggan KFC Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.14 No. 2 September
- Manulang, dan Hutabarat , Esterlina. 2016. *Manajemen pemasaran dalam kompetisi global*. Edisi 1. Yogyakarta: Indonesia pustaka
- Mowen, John. Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Erlangga
- Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's Easy...Olah Dengan SPSS*. Cetakan 1. Perpustakaan Nasional: Yogyakarta.
- Priyono, Lyon . 2017. *Effect of Quality Products, Services and Brand on Customer Satisfaction at McDonald's* JGlobEcon, an open access journal ISSN: 2375-4389 Volume 5 • Issue 2 • 1000247
- Santoso, Singgih, 2010. *Statistik Non Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Komputindo
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market . *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol.3, No. 1

- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Salim, Fanny Febrianyanti dan Dharmayanti. 2014. Pengaruh *brand image* dan *perceived quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan mobil Toyota disurabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol.2, No.1
- Setiyaningrum, Ari.dkk. 2015. *Prinsip-prinsip pemasaran pengenalan plus tren terkini tentang pemasaran global, pemasaran jasa, green marketing, entrepreneurial marketing dan E-Maketing*.yogyakarta:Andi
- Sudaryono. 2016. *Manjemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. yogyakarta:Andi
- Sugiyono.2008.*Metodekuantitatif, kualitatif dan R & D*.Alfabetabandung
- .2009.*Metodepenelitian bisnis*.Alfabetabandung
- .2010.*Metodepenelitian bisnis*.Alfabetabandung
- . 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabetabandung.
- . 2014.*Metodepenelitian bisnis*.Alfabetabandung
- . 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. CV. Alfabetabandung
- . 2015. *Memahami penelitian Kualitatif*. CV Alfabeta: Bandung
- Sunyoto, Danang. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS
- Susanto. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Surakarta : UNS Press
- Surya, Andre & Agus Salim (2017), “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome” *Manajemen pemasaran* ISSN:2089–3477
- Tjiptono, Fandy.. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing : Malang
- . 2015. *Pelanggan puas ? Tak cukup !*. CV.ANDI OFFSET (Penerbit Andi).Yogyakarta
- .2015. *Strategi pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta. Andi
- dan Anastasia Diana . 2016. *Pemasaran esensi dan aplikasi*. Yogyakarta: Andi

Dan Gregorius, Candra. 2016. *Service quality and satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta:

Umar, Husein. 2008. *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke 11. PT Raja Grafindo: Jakarta

Wahyuni, hana Catur.dkk.2015. *Pengendalian kualitas Aplikasi pada industry jasa dan manufaktur dengan Lean, Sixma dan Servqual*.Yogjakarta:Graha ilmu

Widiaswara, Tias & Sutopo (2017), “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening” *Volume 6, Nomor 4, Tahun 2017, Halaman 1-15 ISSN(Online): 2337-3792*

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif & penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group

