

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. (2015). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA*. Bandung: Alfabeta.
- Adisaputro, Gunawan. (2010). *MANAJEMEN PEMASARAN ANALISIS UNTUK PERANCANGAN STRATEGI PEMASARAN* (1st ed.). Yogyakarta: SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN YKPN.
- Afrizal. (2016). *METODE PENELITIAN KUALITATIF: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (3rd ed.). Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Atmaja, Lukas Setia. (2009). *Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2008). *PEMASARAN DASAR Pendekatan Manajerial Global* (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal EMBA*.
- Ghozali, I. (2013). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yoga Pratama.
- Guspul, Ahmad. (2014). TERHADAP KEPUASAN NASABAH.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi & Manajemen* (Pertama). Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty, *1*(7), 253–260.
- Kasmir. (2017). *Costumer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT

RAJAGRAFINDO PERSADA.

- Kassim, N., & Abdullah, N. A. (2010). Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics cultural analysis The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction , trust , and loyalty in e-commerce settings A cross cultural analysis. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: ERLANGGA.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA: Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *MANAJEMEN PEMASARAN Dalam Kompetisi Global* (1st ed.). Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Noeraini, I. A. (2016). PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Noor, J. (2011). *METODE PENELITIAN: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (1st ed.). Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Noor, J. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Pertama). Prenadamedia Group.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas Produk dan Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Checken Semarang Candi.
- Priyatno, D. (2009). *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ratnasari, Ririn Tri., & Akxa, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor:

Ghalia Indonesia.

Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.

Siregar, Syofian. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Pertama). Jakarta: Prenadamedia Group.

Subagyo, Ahmad. (2010). *MARKETING IN BUSINESS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Suchánek, P., Richter, J., & Králová, M. (2015). Customer Satisfaction, Product Quality and Performance of Companies. <https://doi.org/10.1515/revecp-2015-0003>

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN KOMBINASI (MIXED METHODS)* (7th ed.). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015c). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Metasari, N. (2011). The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction.

Sumaedi, S., Bakti, I. G. M. Y., & Yarmen, M. (2012). THE EMPIRICAL STUDY OF PUBLIC TRANSPORT PASSENGERS ' BEHAVIORAL INTENTIONS : THE ROLES OF SERVICE QUALITY , PERCEIVED SACRIFICE , PERCEIVED VALUE , AND SATISFACTION (CASE

STUDY : PARATRANSIT PASSENGERS IN JAKARTA , INDONESIA
) , 2(1), 83–97.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen* (2nd ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.

Sutanto, H. P. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tumangkeng, G. A. (2013). KUALITAS PRODUK, SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KPR BANK BTN CABANG MANADO.

Widarjono, A. (2015a). *Analisis Multivariate Terapan: dengan Program SPSS, AMOS, dan SMARTPLS* (Kedua). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Widarjono, A. (2015b). *Statistik Terapan: dengan Excel & SPSS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK DONAT MADU.

Yusuf, M. (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Pertama). Jakarta: Kencana.