

Daftar Pustaka

- Assauri, S. 2001. *Pangsa Pasar*. Lembaga Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- _____. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Press. Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Edisi Revisi 2010. Rineka Cipta. Jakarta.
- Diza, F., S. Moniharapo, I. W. J. Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Studi PT FIF Group Cabang Manado. *Jurnal EMBA* 4(1): 109-119
- Ferdinan, A.T. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- _____. 2006. *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS Edisi ke 3*. Universitas Diponegoro. Semarang
- _____. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate*. Cetakan Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunara, T. dan U, Hardiono. 2006. *Marketing Muhammad*. Takbir Publishing House. Bandung.
- Hailydan S. Yanti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Prima Tour and Travel. *Jurnal Zona Manajerial* 8(2): 13-23
- Handono, L. 2004. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan Terhadap Jasa Kontraktor CV. Anugerah Jaya Surabaya. *Skripsi*. Petra, Malang.
- Irawan, H. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama. Pradnya Paramitha, h. 45. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Juwandian H. Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Khotler, P. 2000, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhallindo, Jakarta.

- _____. 2005, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid Dua, Erlangga, Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan : Indeks. Jakarta
- _____. 2008. *Identifikasi Kepuasan Pelanggan*. Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- _____. 2010, *Principles Of Marketing* (Edisi Tiga Belas).
- Kotler, P and K. L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P and G. Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited, New Jersey.
- Lumintang, G. dan Jopie R.
2015. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA* 3(1): 1291-1302.
- Lupiyoadi. R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi I. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- _____. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Masri, S. 2009. *Metode Penelitian Survei* LP3ES Jakarta. Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Mulyono, B. Hadyanto, Yoestini, R. Nugraheni, dan M. Kamal. 2010. Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (study kasus pada perumahan purime di Semarang). *Tesis*, Manajemen S2, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pandesia, A. E., I. Saerang, dan J. Sumarauw. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Paniki Indah Manado. *Jurnal EMBA* 5(2): 1315-1326.
- Santoso, S. 2011. *Riset Pemasaran Riset dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Pusat Bahasa DEPDIKNAS. Bandung.

- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tasunar, N. 2006. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak". *Jurnal Sains Pemasaran In-donesia*, 5(1): 41-62.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Winahyuningsih, P. 2010. Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gripta Kudus. *Jurnal Ekonomi Universitas Muria Kudus*: 1-17
- Yulianto, G dan W. Purwanto. 2004. "Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Teknikal, Kualitas Fungsional dan Kepercayaan Pada Komitmen Keterhubungan Bandara Ahmad Yani Semarang", *Telaah Manajemen*, Vol.1 Edisi 3
- Yunitasari, D. dan M. Lestariningsih. 2016. Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restaurant KFC. *Jurnal Ilmud dan Riset Manajemen* 5(6): 1-16.