

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 2, No 1, Tahun 2010. Universitas Negeri Medan.*
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta. Rineka Cipta.
- _____, S.2009. *Manajemen Penelitian.* Jakarta. Rineka Cipta
- _____, S. 2010. *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta Rineka Cipta.
- Buchari, A. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa.* Edisi Revisi, Bandung CV. Alfabeta
- Berry, J.W. 1980 *Acculturation as varieties of adaptation.* In A.M. Padilla (Ed.), *Acculturation* (pp. 9-18). Boulder, CO. Westview Press.
- Cronin, Jand Stevem A.T.2015.Reconciling Performance Based a Perception Minus Expectations Neasurement of Service Quality, *Journal of Marketing.Vol. 58.*
- Ehsan, M.M.et, al. 2012. Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science, Vol. 3, No. 23.*
- Etzet, Michael J., Walker, J. Bruce, William J. Stanton. 1997. *Marketing, Eleven Edition, McGraw-Hill Companies, Inc., North America.*
- Garson F, Richard, 2011, *MengukurKepuasanPelanggan,* Jakarta, PPM..
- Ghozali, H. I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19,* Cetakan kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- _____, 2013. *Analisis Aplikasi Multivariate dengan Proses SPSS.* Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 11. No. 1. Teknik Industri. Madura Universitas Trunojoyo.
- Kasmir. 2011. *Manajemen Perbankan*. Cetakan ke-10. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, P.2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium jilid 1 & 2*, Jakarta.PT Prenhallindo. Kotler, Philip.2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.
- _____, G. Armstrong.2000. *Principle of Marketing. 8th Editon*. New Jersey Prentice Hal.
- _____,G.Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas*, Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Kotler, P.2003. *Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas*, Jakarta. Indeks kelompok Gramedia.
- _____, Keller, K. L.2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta. Erlangga.
- _____, G. Armstrong.2012. *Principle of Marketing*. Prentice Hall International, Inc.New Jersey
- _____, G. Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey. Pearson Prentice Hall.
- Lubis, A.N. Martin. 2009. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. Dalam *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1).h.21-24.
- Ladhari, R., Ladhari, I., and Morales, M. 2011. Bank Services Quality. Comparing Canadian and Tunisian Customer Perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 29, No. 33, pp. 224-246.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mowen, C. J. dan Michael. 2005.*Perilaku Konsumen*.J ilid Kedua, Jakarta.
- _____, dan M. Minor. 2008. *Perilaku Konsumen*.Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Pongoh, M.E.2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di kota Manado. *Jurnal EMBA Vol.1, No.4. ISSN.2303-1174.*
- Sanka, M.S. 2012. Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector, *Journal of Business Administration and Management Sciences Research, Vol. 1, No. 1 , pp. 001-009.*
- Suwardi.2011. *Menujur Kepuasan Pelanggan melalui Penciptakaan Kualitas Pelayanan dalam Jurnal Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 No 1.*
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung. Alfabeta.
- _____, 2007. *Metode Penelitian Bisnis.* CV. Alfabeta, Bandung.
- Sumarsono, Sonny, *Manajemen Keuangan Pemerintahan,* Yogyakarta. Graha Ilmu, 2010
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta. Andi
- _____, 2008. *Strategi Pemasaran,* Edisi 3, Andi:Yogyakarta.
- _____, 2010. *Strategi Pemasaran,* Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2010. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service,* Yogyakarta. Andi Offset.
- _____. 2014. *PemasaranJasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,* Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2014. *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- _____, 2015. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Westbrook, R.A. and Richard L.O. 1981, *Developing Better Measures of Consumer Satisfaction Some Preliminary Results,"in Advances in Consumer Research, V. 8, Kent B. Monroe, ed. Ann Arbor, MI.* Association for Consumer Research, 94-99.
- Zafar, M., Zafar, S., dan Asif, A. 2012. *Service Quality, Customer Satisfaction and LoyaltyAn Empirical Analysis of Banking Sector in Pakistan, Information Management and Business Review, Vol. 4, No. 3, pp. 159-167.*