

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alfabeta. Penerbit Erlangga Bandung.
- Angipora, M. P. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Metode Penelitian*. Edisi Kedua. BPF. Yogyakarta.
- Arokiasamy, A. R. A, dan Dr. A. G. Abdullah. 2013. Service Quality and Customer Satisfaction in The Cellular Telecommunication Service Provider in Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce* IV(2): 1-9
- Arora, D. dan A. Saxena. 2013. Inter Relationship of Service Quality Aspects, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Banking Sector of India: A Study of Retail Banking Sector. *International Journal of Research in Business Management* 1(4): 1-8.
- Assuari, Sofyan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT Gravindo. Jakarta.
- Beneke, J. dkk. 2012. Examining The Effect of Retail Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of The Supermarket Shopper 1(2):27-43.
- Tuan, N. M. 2012. Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *Journal of Business and Social Science* 3(19):132-150.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- . 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2009. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Erlangga. Jakarta.
- Gunarathne, U. W. H. D. P. 2014. Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lankan Hotel Industry. *Journal of Scientific and Research Publications* 4(11): 1-8.
- Indriantoro, N. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPF. Yogyakarta.
- Kotler, P. 2010. *Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta

- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, P dan Keller, L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketigabelas. Jilid dua. Erlangga. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler. P. dan G. Amstrong. 2009. *Pelayanan, Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks. Jakarta.
- _____. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lembang, D. rosvita. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum dalam Kemasan Merek The Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Payne, A. 2010. *Pemasaran Jasa, pelayanan (The Essence of Service Marketing)*. Edisi 1. Andi Offset. Yogyakarta.
- Roach, D.C. 2011. The Impact Of Product Management On SME Performance. *Journal of Small Business and Enterprise Development*. 18(4):695-714
- Ruslan. 2006. *Statistic Induktif*. Edisi Empat. BPFE. Yogyakarta.
- Santoso, S. 2009. *Panduan Lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS 17*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sinambela, L. P. 2010. *Reformasi pelayanan Publik; teori, kebijakan dan implementasi*. Cetakan kelima. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nirwana, SK. Sitepu. 1994. Analisis Jalur (*Path Analysis*). Unit Pelayanan Statistika Jurusan Statistika. FMIPA UNPAD. Bandung.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.

_____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.

_____. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.

_____. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. CV Andi Offset. Yogyakarta.

