

## DAFTAR PUSTAKA

- Anabas, S. (2017). *Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Tempat, Proses, Orang dan Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpedes Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sintang*. Jurnal Manajemen Motivasi.
- Arikunto, dan Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sulita, Bandung.
- Bukhori, M. (2009). *Analisis Variabel Atribut Produk Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Handphone Sony Ericson Pada Mahasiswa STIE Asia Malang*. Jurnal Ilmiah Bisnis dan Asia
- Freddy R. (2013). *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Ghozali, I. (2005). *Metode Penelitian Multivariate dengan Progam SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro: Semarang.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponogoro: Semarang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponogoro: Semarang.
- Husein, U. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. (2009). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Kencana : Jakarta.
- Kotler dan Amstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas, Jilid 1. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Amstrong. (2013). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Gramedia :Jakarta

- Kotler dan Keller. (2004). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid pertama. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Kotler dan Keller. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. CV. Penerbit Qiara Media: Pasuruan.
- Kuncoro, dan Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Mayasari, dan Suwarni, S. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Hara Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar IM3*. Jurnal Ekonomi Bisnis
- Passe, dan Longginus. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah: studi pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi thesis, Sanata Dharma University.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Sujarweni, dan Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta.
- Tjiptono, dan Fandy. (2001). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono dan Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Penerbit Andi: Jakarta.

Widayat .(2004). *Metode Penelitian Pemasaran (Aplikasi SoftwareSPSS)*. UMM Press: Malang.

Windarti, T. dan Ibrahim, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)*. Doctoral dissertation, Riau University.