

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Kottler. 1997. *"Prinsip-Prinsip Pemasaran"*, Erlangga, Jakarta.
- Anderson, J.R. 1999. *Perspectives on Learning and Memory*. In J.R. Anderson ed.: *Learning and Memory: An Integrated Approach*. Second edition. USA: John Wiley & sons, Inc. p.1, 30-1,95-6
- Aritonang. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara
- Band, O. 1991. *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Best, Roger J. 2001. *Consumer Behavior*. Building Marketing Strategy. McGraw-Hill Higher Education. New York, USA.
- C. Mowen, John, dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 1), Edisi Kelima*. Erlangga, Jakarta. hal 312
- Chase, Richard B. et al. 1995. *Production and Operations Management*. Richard D. Irwin INC., USA.
- Dutka. 1994. *Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. Erlangga. Glora Aksara Pertama.
- Engel, James F. et al. 1990. *Consumer Behavior, 6th ed*. Chicago: The Dryden Press.
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran edisi 2*. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun ke VI-2002
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Ferry, Albertus. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng*

Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro

Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

Harjanto, Ryan Nur. 2010. *“Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Restoran Mamamia Cabang Mrican)”*. Jember : Universitas Negeri Jember.

Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Kartajaya, Hermawan. 2002. *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Kodriawan. (2013). *Pengaruh Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Provider IM3*. Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pendidikan Indonesia

Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Penerbit Salemba Empat.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong. 1998. *Principles Marketing*, Seven Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey, Dialih bahasakan oleh Sindoro Alexander. 1998. *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice-Hall.

Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1*. Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.

Kotler, P., & Armstrong, G. 2008. *Principal Of Marketing*. USA: Prentice Hall.

Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen*. Pustaka Ilmu : Jakarta.

Morgan, R.M. and Hunt, S.D. 2004. *The Commit-ment-Trust Theory of Relationship Marketing*. Journal of Marketing, 58 (3), 20. August 1. 2005 <http://proquest.umi.com/pqdweb>.

Parasuraman, A. et al. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future researh". Journal of marketing. Vol. 49

Parasurama, A. et al. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37

Parasuraman, A. et al. 1998. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.

Parasuraman, A. et al 1996. "The Behavioral Consequences of Service Quality". Journal of Marketing. Volume 60. April 1996. pp. 31-46.

Parasuraman, A. et al. 1998. *Customer service in business-to-business markets: an agenda for research*. Journal of business & industrial marketing, 13(4/5), 309-321

Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.

Sari, Dinar. 2015. *Pengaruh Kualitas Poduk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan SIM CARD GSM Prabayar XL DI Kota YOGYAKARTA*. Jurnal Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta

Stanton, W.J. dan Y. Lamarto. 1985. *Prinsip Pemasaran Jilid I*. Erlangga, Jakarta.

Sukirman. Dadang. 2011. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: UPI Pres.

- Sugiyono. 2011. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastri. 2014. *Pengaruh nilai pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas layanan, harga, factor emosional dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan Molto Ultra di Pekanbaru*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran, Edisi 1*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajemen*. *Majalah Usahawan*, 3.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran edisi 2*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Husein, Umar. 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam pemasaran*. Edisi II. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.