

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus Ferry Rostya Adi, Yoestini, 2012 *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Diponogoro Business Review 2012 Vol.1 : 1-9.
- Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, Seyed Mohammad Sadeq Khaksar, 2011 *Study The Effects Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty*. Journal Of Humanities And Social Science Issue 2011 Vol. 1 No. 7.
- Dwi Aryani, Fevriana Rosinta, 2010 *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. 2010 Vol. 17 Jurnal Ilmu Adminitrasi Dan Organisasi : 114-126.
- Fanly W. Manus, Bode Limanauw, 2015 *Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Dikelurahan Wawalintouan Tondano Barat*. Jurnal EMBA 2015 Vol. 3 : 695-705.
- Gerardo Andrew Tumangkeng, 2013 *Kualitas Produk, Suku Bunga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap kepuasan Pelanggan KPR BANK BTN Cabang Manado*. Jurnal EMBA 2013 Vol. 1 : 78-85.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Jogjakarta: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasyim dan Anindita Rina. 2009. *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU=University Press.
- Kamyar Kianpour, Ahmad Jusoh, And Maryam Asghari, 2014 *Quality Paper Environmentally Friendly As Anew Di Mension Of Product Quality*. International Journal Of Quality & Reliability Management 2014 Vol. 31 No. 5 : 547-565.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Milenium*. Jakarta: PT Pernhalindo.
- Kotler, p. (2003). *Marketing Management Jilid 11th European Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, p., & Amstrong, G. (2004). *Dasar-Dasar Pemasaran Edisi 9*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2008 *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid. Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Marketing Management (Millenium Edition ed.)*. Prentice Hall, New Jersey.
- Lely Ana Ferawati Ekaningsih, Maria Ulfa 2015 *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Arafah Pada BANK Muamalat Indonesia KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi*.Jurnal Hukum Islam, Ekonomi Dan Bisnis 2015 Vol. 1
- Nia C. M. Saleleng, Christoffel, Kojo, Merlyn Karuntu, 2014 *Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*.Jurnal EMBA 2014 Vol. 2 : 1057-1067.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry 1988 *Servqual A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* 1998 Vol. 64 No. 1.
- Sachro, Sri Rahayu Pudjiastuti, 2013 *The Service Quality To Customer Satisfaction and Customer Loyalty Of Argo Bromo Anggrek Train Jakarta-Surabaya In Indonesia*. *Journal Of Business And Management* Vol. 12 : 33-38.
- Sugiono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, wiratna. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta.