

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius P. (2002). *Dasar Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anwar, R.S.,Rahila S.,Fatima H., & Rahel A. (2015). Determinant of customer satisfaction and organizational effectiveness. *International Interdisciplinary Journal of Scholarly Research* , Vol 1:20.
- Anwar,Iful & Budhi Satrio. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian . *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* , Vol 4 No 12.
- Daryanto. (2013). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.Edisi Keempat*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, M., & Supriyatin. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* , Vol 3 No 3.
- Hasyim dan Rina Anindhita. (2009). *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*. Jakarta: UIEU-University Press.
- Irawati, N., & Rina Primadha. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Image pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Pirngadi di Medan. *USU* .
- Keller, K. &. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kottler,P., & G.Amstrong. (2004). *Dasar Dasar Pemasaran Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT.Indeks Kel. Gramedia.
- Kurniawati D., S. &. (2014). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* .
- Lasander, C. (2013). Citra Merek , Kualitas Produk dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional. *EMBA* .

- Lenzun,J.J.,James D.D. Massie & Decky Adare. (2014). Pengaruh Kualitas ,Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *EMBA* .
- Lubis, R. Z. (2011). Analisis Pagaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek pada Poliklinik R.S Haji Medan. *USU* .
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noerchoidah. (2013). Analisis Pengaruh Harga , Kualitas Produk dan Iklan Terhadap Brand Image dan Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Kawasaki. *Jurna WIGA* , Vol 3 No 1.
- Oei, I. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A., & Leonard L. B. (2006). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing* .
- Rochaety, Tresnati R., & Latief. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sandjojo, N. (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya* . Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan , Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan . *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* , 19-32.
- Sasongk, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* , Vol 1 No 2 ,1-7.
- Stanton, W. J. (1998). *Prinsip Pemasaran Jilid 1, Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI.
- Wiratama, M. A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Helios Fitnes Metro Indah Mall . *e-Proceeding of Management*