

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Prasetio, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Manajemen, Vol.1 No.4, 2012
- Balqis Diab, “*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*”, Tesis Manajemen, 2009
- Basu Swastha Dh, *Azas-Azas Marketing*, Cetakan Kelima, Yogyakarta : Liberty Offset Yogyakarta, 2002
- Basu Swasta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Moderen*, Yogyakarta : Liberty, 2008
- Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal, “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*”, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi, Volume 4, No.2, Juli 2007
- Bilson Simamora, *Memenangkan PASAR dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta : Gramedia, 2003
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung : Alfabeta, 2007
- C.M. Lingga Purnama, *Strategic Marketing Plan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Christian Lasander, “*Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia Tahuna kab. Sangihe)*”, Jurnal EMBA, Vol.1, No.3, September 2012
- Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : Laksbang PRESSindo, 2012

- Dita Amanah, “*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery dan Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*”, Jurnal Keuangan dan Bisnis, Vol.2, No.1, Maret 2010
- Evawati, “*Kualitas Produk dan Citra Merek (Brand Image) Mc. Donald Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*”, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Jilid 1, No.2, 2012
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008
- Fandy Tjiptono dan Anastasia, *Prinsip & Dinamika Pemasaran*, Yogyakarta : J&J Learning, 2000
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta : Andi, 2003
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis*, Yogyakarta:ANDI, 2002
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : andi, 2003
- Hasyim dan Rina Anindita, *Prinsip-Prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Edisi Pertama, Jakarta : UIEU-University Press, 2009
- Husein Umar, *Metedologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Ikanita Novirina Sulistyari, “*Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Minat Beli Produk Oriflame (Studi Kasus Mahasiswi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Diponegoro semarang)*”, Tesis, 2012
- Jamhari Kusnadi, “*Analisis Hubungan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian dan Brand Loyalty Air Mineral Dalam Kemasan (AMDK) Merek Aqua oleh Konsumen Di Propinsi DKI Jakarta*”, Tesis, 2009
- Maretta Ginting, Tarwiyah “*Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Kaki Lima Jl. Sei Deli Medan*”, Tesis 2013

- Marzuki, *Metedologi Riset*, Yogyakarta; Ekonisia, 2005
- Moh. Nazir, *Metedologi Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bogor : Ghalia Indonesia, 2011
- Muhammad Igor Beladin, Bambang Munas Dwiyanto “*Analisis pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen*”, *Jurnal Manajemen*, Vol.2, No.2, 2012
- M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*, Edisi Kedua, Ciawi : Ghalia Indonesia, 2002
- M. Suyanto, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Yogyakarta : Andi, 2007
- Muhammad Firdaus, Muhammad Aziz Hakim, Sofiniyah Ghufron, Mukhtar Alshodiq, *Dasar dan Strategi Pemasaran Syariah*, Jakarta : Renaisan, 2005
- Paulus Lilik Kristianto, *Psikologi Pemasaran*, Yogyakarta : CAPS, 2011
- Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kesembilan, Jilid 1, New Jersey : Prentice Hall, Inc., 2003
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jilid 1, PT.Indeks : Gramedia, 2001
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, Jakarta : Pearson Education Asia dan PT. Prehallindo, 2002
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta : Erlangga, 2009
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, jilid 1, Jakarta : Erlangga, 2008
- Ronny Kountur, *Menguasai Riset Pemasaran*, Jakarta : PPM, 2008
- Ryan Nur Harjanto, “*Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Restoran Mammia Cabang Mrican Semarang)*”, Tesis, 2010
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta, 2008
- Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2004

Talitha Rahma, L. Verina Halim, S.V. Heru Hariyanto, “*Hubungan antara Kualitas Layanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen Online Shopping pada Mahasiswi Universitas Surabaya*”, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya”, Vol. 1 No. 1, 2012

Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan 1, Jakarta : PT. Indeks, 2011

Ujang sumarwan, Agus Djunaidi, Aviliani, Royke Singgih, Jusup Agus Sayono, Rico Budidarmo, Sofyan Rambe, *Pemasaran Strategik— Strategik untuk Pertumbuhan Perusahaan dalam Penciptaan Nilai Bagi Pemegang Saham*, Jakarta : Inti Prima Promosindo, 2009