

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Alfabeta. Bandung.
- Babin, Zikmund. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Edisi Kesepuluh. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Bandu, Muh. Yunus. 2012. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat*”( <http://repository.unhas.ac.id/> diakses pada tanggal 25 Maret 2016).
- Iqbal Hasan. 2002. *Pokok-Pokok Materi Statistik II: Statistik Inferensial*. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta.
- Jayadi, David. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha, Studi Pada Mahasiswa Universitas Diponegoro*.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Edisi Kesebelas, Jilid I, Alih Basa Benyamin Molan, PT. Intan Sejati Klaten, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga
- Mustaqim Mufti, Fata. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT FIFGROUP Cabang Samarinda*.
- Rambat Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Rizan, M., & Andika, F. (2011). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suvei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*, 2(11), 1-21.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-15. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, & Analisis Data*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.

Weenas, J. R. (2013). Jurnal EMBA. *Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta*, 1(4), 1-12.

Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm 4th Edition*. New York: McGraw Hill.