

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basit Abdul,kumadji Srikandi dan Hidayat Kadarisman. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan loyalitas Pelanggan ( Survey pada pelanggan de'pans pancake and wafflw dikota Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 11 No. 1 Juni 2014
- Djaali, 2008. *Skala likert*. Jakarta: PustakaUtama
- Dwi Priyanto, 2009. *Mandiri Belajar Dengan Program SPSS*. Jakarta Selatan : Penerbit Buku Kita
- F.L,Whitney.1960. *The Elements of Resert*.Asian Eds. Osaka: Overseas Book Co.
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono,2008, *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.
- , 1997. *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta

Ghozali, Imam, 2013. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS

21. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. Ghozali, Imam. 2013.

Hidayat Rachmad. Pengaruh Kualitas Layanan, *Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*, Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, VOL.11, NO. 1, Maret 2009: 59-72

Kepustakaan : Drs.Sumanto.M.A. , 1995 , *Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan* , Yogyakarta : Andi Offset.

Kotler Philip dan Armstrong, 2001, Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip, 2000, Manajemen, Pemasaran, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.

-----, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip, dan Gary, Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerjemah Imam Nurmawan. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Retna Wulan Dewi dan Sulistiono. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR*, (MKTG,2013)

Saidani Basrah dan Arifin samsul. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) Vol.3, No.1, 2012

Santoso, Singgih. 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

----- (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Yoestini, Kamal Mustofa dan Nugraheni Rini. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*, Jurnal Studi Manajemen & Organisasi Volume 4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007, Halaman 92

*Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.