

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. Manajemen Operasi Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basith, Abdul, Kumadji, Srikandi dan Hidayat Kadarisman. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 11 No.1.
- Bharwana, Thariq .K., Bashir, Mohsin dan Mohsin, Muhammad. 2013. "Impact of Service Quality on Customers' Satisfaction: A Study from Service Sectors especially Private Colleges of Faisalabad, Punjab, Pakistan". *International Journal of Scientific and Research Publications*. Volume 3, Issue 5.
- Daft, L. Richard. 2012. Era Baru Manajemen. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L. 2006. *Multivariate data Analysis*. Sixth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hery. 2013. Pengantar Manajemen. Jakarta: Gava Media.
- Bayhaqi, yuzza (2006), "pengaruh kualitas layanan, dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan: management analysis," *journal of diponegoro university*, C4A005111

Kusuma ,Nanda, P., Suyadi, Imam and Abdillah, Yusri . 2015.
“

Analyzing The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Indonesian Smes.(Case Study On The Customer Of Batik Bojonegoro Marelly Jaya)”.Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 14 No.1.

Lovelock. Christopher dan Wirtz, Jochen. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi. Edisi 7 Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.

Madura, Jeff. 2007.Pengantar Bisnis. Jakarta: Salemba 4.

Putro, Shandy .W., Hatane, Samuel., Karina, Ritzky dan Brahmana.

2014.“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Kosnumen Restoran Happy Garden Surabaya”.Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol.2, No.1, 1-9.

Sanusi, Anwar. 2011.Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta Selatan: Salemba Empat

Schiffman, L.G and Kanuk, L.L. 2007.Consumer Behavior. (9thed.).London:Prentice Hall.

Sudaryono. 2015.Pengantar Bisnis–Teori dan Contoh Kasus. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi. Bandung: Alfabeta.

Sutojo, Siswanto. 2005.Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Jakarta.

Tjiptono, Fandy and Chandra, Gregorius. 2011.Service, Quality & Satisfaction.Edisi Ketiga. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2000.Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta:C.VAndi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2001.Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta:C.VAndi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2015. Pelanggan Puas? Tak Cukup!. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2001. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Wijayanti, Titik. 2012. Marketing Plan, perlukah?. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Widiyanto, Ibnu. 2008. Metodologi Penelitian. Semarang: Badan Penerbit Undip.