

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2012.
- Tjipno, Fandi. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mmengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sopiah, Mamang. *Prilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Ismanto, Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Doni, Rismi. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suprpto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Nitisusastro, Mulyadi. *Prilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta, 2013.

- Saefullah, Tisnawati. *Pengantar*, Jakarta: Prenada Group, 2005.
- Muhibudin,Zaenal. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 2001.
- Manahan P Tampubolan. *Manajemen Oprasional*, Jakarta: Januari, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Syafi'i, Djalil Afif, Sohari. *Hadis Tematik*, Jakarta: Diadit Mesia, 2006.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 15,0*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009.
- Sugiono. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Priyanto, Duwi. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: PT Mediakom, 2010.
- Isnawati, Anshori. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya: Uniar, 2009.
- Yuwono, Prapto. *Pengantar Ekonometri*, Yogyakarta: 2005.

#### **JURNAL DAN INTERNET**

<http://angry-trianty.blogsopt.co.id/2013/11/bagaimana-konsumen-bisa-mencapai.html>. Di akses pada 1 September 2017.

Andy Setia sanyoko “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” <http://skripsicontoh.blogsopt.co.id/2013/02/kualitas-produk.html>. Di akses pada 1 September 2017.

Lina Prahastuti “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” <http://skripsicontoh.blogsopt.co.id/2013/02/kualitas-produk.html>. Di akses pada 1 September 2017.

Toufik “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” (studi CV, Sinar Bahagia)”, (STIE AL-Khaeriah Cilegon 2013)

Jaja “Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi PT. Matahari Dept. Store, Tbk cabang Cilegon)”, (STIE AL-Khairiah Cilegon 2013).