

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Awat, N.J. 1995. *Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dharmmesta dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua*. Yogyakarta.
- Diyanthini, Ni Phutu Darma. 2014. *Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan, dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah LPD desa Pakraman Panjer*. Jurnal Universitas Udayana Bali.
- Ebert dan Griffin. 1995. *Consumer Behaviour*. Jakarta: Erlangga.
- Elistia. 2008. *Pengaruh citra toko, private brand, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan supermarket*. Jurnal ekonomi manajemen. Skripsi Universitas Indonusa.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit.UNDIP.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Haryanto, Edi. 2013. *Kualitas layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Istiqomah, Kurniati dan Purwantini, Sri. 2012. *Analisis Pengaruh Layanan, Kualitas Jasa, dan Harga terhadap Pelanggan Runggu Jaya Laundry Tembalang-Semarang*. Jurnal Dinamika Manajemen, Volume 1 No.2 April 2012.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1997. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta:Erlangga.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran (Edisi Milenium)*. PT. Prenhalindo: Jakarta.
- _____. 2005. *Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks KelompokGramedia.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Cetakan Ketiga. PT. Indeks: Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran jilid 2 (edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
- Schiffman, Leon. 2000. *Perilaku Konsumen, edisi ketujuh*. Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.
- Singarimbun dan Effendi. 1995. *Metode Peneliti Survai*. Edisi Revisi. LP3 ES: Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J., 1998. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid II. Erlangga. Jakarta.
- Supriatin, Ade Nena. 2011. "Analisis kepuasan konsumen berdasarkan variable fasilitas, harga, dan citra perusahaan (Studi kasus TMbookstore Depok)". *Jurnal ekonomi manajemen*. Skripsi Gunadarma.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. PT Damar Mulia Pustaka. Jakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1997. "Kualitas jasa dan Customer Value" dan "Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, dan Customer Relationship" Dalam *Pemasaran Jasa*. Bantumedia Publishing: Jawa Timur.
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- _____. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- _____. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- _____. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia: Jakarta.