

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Appley dan Oey Lee. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing Management*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- _____. & _____. (2010). *Principle of Marketing*. England : Pearson.
- _____. & _____. (2012). *Principle of Marketing*. England : Pearson.
- Kartajaya. (2010) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sanusi. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2011). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R & Rue, Leslie W.(2010). *Dasar-dasar Manajemen*. (terjemahan: G.A. Ticoalu). Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Sarwono, J. (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Setiawan & Endah. (2010). *Ekonometrika*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- _____. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.

Shuarsaputra, U.(2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : PT. Refika Aditama

Skripsi dan Jurnal :

Ardhana, Oldy. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan*. Semarang: Universitas diponegoro

Wedarini, Ni Made Sinta. (2012). *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Telkom flexi*. Bali: Universitas Udayana.

Manurung, Royana M. I. (2013) *Pengaruh produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Inna Dharma Deli*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Kesuma, Krisna Thera. (2012). *Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen (studi : Pengguna samsung android phone di PT. Ericsson Indonesia)*. Depok: Universitas Indonesia.

Hermawan Budi. (2011). *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan, reputasi merek dan loyalitas konsumen jamu tolak angin PT.SINDO MUNCUL*. Universitas Pasundan Bandung.

Putro Widjoyo Shandy (2014). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya*. Universitas Kristen Petra Surabaya.

Seming Janita Inka. (2014) *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk lyalitas konsumen MC.Donalds Malang*. Universitas Brawijaya.

Nawaser Khaled. (2011). *Study effects of customer drvice and product quality on consumer satification and loyalty*. India University.

Yuen T.F. Euphemia (2010). *The effect of retail; service quality and product quality on consumer loyalty*. Osaka City University.

Qaiser Danis Rizwan. (2014). *Role of corporate image, product quality value in customer loalty : intervening effect of customer satisfaction*. University of the Punjab.

Rozario Francine. (2010). *Influence of service and product quality towards customer satisfaction a case study at the staff cafeteria in the hotel industry*. Turkey University.

Website :

Jumlah konveksi se Indonesia. Diakses 20 Mei, 2016, dari

<http://www.kemenperin.go.id/direktori-perusahaan>