

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* Edisi Revisi IV. Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchari Alma, 2005, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, cetakan kelima, edisi revisi, Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- _____, 2008, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Dayang Nailul Munna Abang Abdullah, and Francine Rozario (2010) yang berjudul *Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry*
- Dinar Ika Pratiwi. 2010. *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang* Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Fred Selnes, (1993) yang berjudul *An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfsaction and Loyalty*
- Helmi (2010) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Liquid Petroleum Gas (Lpg) Dukuh Kupang Timur Surabaya (Study Kasus Pada Cv.Aisyah, Dukuh Kupang Tim)*
- Hermawan, Rudy (2007) yang berjudul *pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu pra bayar im3 (studi pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang)*
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jilid I. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia,
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

- Mohd Rizaimy Shaharudin, Suhardi Wan Mansor, Anita Abu Hassan, Maznah Wan Omar and Ety Harniza Harun (2011) yang berjudul *The Relationship Between Product Quality And Urchase Intention: The Case Of Malaysia's National Motorcycle/Scooter Manufacturer*
- Philip Kotler dan Gary Amstrong, 2008 *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga : Jakarta
- Purwanti, Eni Dwi. 2007. yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Lampu TL Merek Philips Di Kelurahan Pojok, Kec. Mojoroto, Kota Kediri)
- Siedney Siegel, 1997, *Statistik Non Parametik* untuk Ilmu sosial alih bahasa oleh Zan Zawi dan Landong Simatupang. Penerbit Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Soekidjo Notoatmodjo. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sudjana.1989. *Statistika Deskriptif untuk Ekonomi dan niaga*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Administrasi* Penerbit, Alfabeta. Bandung
- _____. 2008. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alpha Beta.
- _____. (2007), *Statistika Untuk Penelitian Edisi Kedua Belas*, ALFABETA, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing
- _____. 2008. *Service Management*. Yogyakarta : Andi.
- Widiyanto, Ibnu, 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Yamit, Z., 2005. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.