

DAFTAR KUTIPAN

- [1] Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta. Hal. 42.
- [2] Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta. Hal.46.
- [3] Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayu Media Publising. Hal. 47.
- [4] Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta. Hal. 31.
- [5] Purwati, Heri Setiawan dan Rahmawati, 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat (studi kasus pada PT. Nusantara Solar Sakti)*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- [6] Mohammad Rizan, *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- [7] Eko Wardhani. 2012. *Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash di Surabaya*. Jurnal Ekonomi (Kajian Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional.
- [8] Merima Cinjarevic, Kasim Tatic, dan Armin Avdic. 2010. An Integreted Model Of Price, Service Quality, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Research In The Banking Sector Of Bosnia and Herzegovina. Jurnal manajemen vol. 23, No. 4, Hal 142-160. School Economic and Business in Sarajevo, Bosnia.
- [9] Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hazigadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser and Sayed Muhammad Sadeq Khaksar. 2011. *Pengaruh Customer Service dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan*. International Journal of Humaniora dan Ilmu Sosial Vol.1 Nomor 7; [Edisi Khusus-Juni 2011].
- [10] Assauri, Sofjan. 2011. *Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages*. Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta. Hal. 28.

- [11] Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc. Hal. 5
- [12] Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta. Hal. 14
- [13] Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta. Hal. 19.
- [14] Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Bandung: Linda Karya. Hal. 2.
- [15] Adrian Payne. 2010 *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi. Yogyakarta. Hal. 46.
- [16] Kotler, P. & Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta. Hal. 47.
- [17] Erma Widiana, Muslichah dan Bonar Sinaga, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Karya Putra Dawati, Bandung. Hal. 59.
- [18] Wijayanti, Titik Ir MM. 2012. *Marketing Plan, perlukah?*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal. 70.
- [19] Wijayanti, Titik Ir MM. 2012. *Marketing Plan, perlukah?*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Hal. 71.
- [20] Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 171.
- [21] Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. 173.
- [22] Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga. Hal. 16.
- [23] Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc. Hal. 254.
- [24] Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks. Hal. 27.
- [25] Tjiptono, F. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit: Andi. Hal. 19.
- [26] Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media. Hal. 88.

- [27] Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc. Hal. 130.
- [28] Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo. Hal. 5
- [29] A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2009. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- [30] Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta. Hal.49.
- [31] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta. Hal. 22.
- [32] Laksana Fajar, 2010. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta. Hal. 16.
- [33] Laksana Fajar, 2010. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta. Hal. 18.
- [34] Nasution M. N., 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta. Hal. 92.
- [35] Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta. Hal.78.
- [36] Duwi Priyatno, 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Gaya Media, Yogyakarta. Hal. 28.
- [37] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta. Hal. 46.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hazigadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser and Seyed Muhammad Sadeq Khaksar. 2011. *Pengaruh Customer Service dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan*. International Journal of Humaniora dan Ilmu Sosial Vol.1 Nomor 7; [Edisi Khusus-Juni 2011].
- Assauri, Sofjan. 2011. *Strategic Management, Sustainable Competitive Advantages*. Lembaga Management Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2009. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing, Volume 49.
- Buchory, Achmad Herry & Saladin Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Bandung: Linda Karya.
- Duwi Priyatno, 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran*. Gaya Media, Yogyakarta.
- Eko Wardhani. 2012. *Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash di Surabaya*. Jurnal Ekonomi (Kajian Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional.
- Erma Widiana, Muslichah dan Bonar Sinaga, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Karya Putra Dawati, Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayu Media Publising.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Laksana Fajar, 2010. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Merima Cinjarevic, Kasim Tatic, dan Armin Avdic. 2010. An Integreted Model Of Price, Service Quality, Satisfaction And Loyalty: An Empirical Research In The Banking Sector Of Bosnia and Herzegovina. *Jurnal manajemen* vol. 23, No. 4, Hal 142-160. School Economic and Business in Sarajevo, Bosnia.
- Mohammad Rizan, 2011. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Nasution M. N., 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Payne, Adrian. 2010 *Pemasaran Jasa; The Essence of Service Marketing*. Andi. Yogyakarta.
- Purwati, Heri Setiawan dan Rahmawati, 2012. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat (studi kasus pada PT. Nusantara Solar Sakti)*. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit: Andi.
- Wijayanti, Titik Ir MM. 2012. *Marketing Plan, perlukah?*. Jakarta: Elex Media Komputindo.