

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:  
Alfabeta
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*.  
Malang: Gava Media
- Diza, Farah. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado)*
- Ghozali, Imam. 2013. *Analisis Aplikasi Multivariate Dengan Proses SPSS*.  
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Phillip & Gery Amstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edition Ke-12*. New Jersey: Printice Hall
- \_\_\_\_\_. 2016. *Marketing Management, 14th Edition*.  
New Jersey: Printice Hall
- Lumintang, Greifie. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado*
- Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Oentoro, Deliyanti. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta:  
LaksBang PRESSindo

Setiyaningrum Ari, Udaya Jusuf, Efendi, 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*.

Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.

Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*.

Bandung: Alfabeta

Suntoyo, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, Dan Kasus*. Cetakan pertama. Yogyakarta: CAPS

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Penerbit Bayumedia, Malang

\_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta dan Bandung: ANDI

\_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI

**Internet :**

<https://www.neliti.com/id/publications/2882/pengaruh-kualitas-pelayanan-kualitas-produk-dan-kepercayaan-terhadap-kepuasan-ko>

<https://www.neliti.com/id/publications/2555/analisis-kualitas-produk-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-ho>