DAFTAR PUSTAKA

Agyapong, Gloria K. Q. 2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana).* International Journal of Business and Management, Vol. 6, No. 5. Hlm. 203-210. ISSN 1833-3850. E-ISSN 1833-8119.

Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 276.

Aryani,DwidanFebrinaRosinta.2010. PengaruhKualitasLayananTerhadapKepuasanPelanggandalamMembentukLoyalitasPelanggan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 17, No. 2, hlm. 114-126. ISSN 0854-3844.

Barker et al. 2002. *Research Methods In Clinical Psychology.* John Wiley & Sons Ltd. England. Hlm. 70.

Ginting, Maretta dan Tarwiyah. 2013. Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Kaki Lima Jl. Sei Deli Medan. Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI, Vol. 19, No. 1, hlm. 1-11. ISSN 1858-3199.

Jumiyati dan Christiawan Hendratmoko. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Indomaret Tawangsari Sukoharjo. Jurnal Graduasi, Vol. 33, hlm. 51-64. ISSN 2088-6594.

Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS. St. Elisabeth Semarang. Jurnal Aset, Vol. 12, No. 2, hlm. 117-124. ISSN 1693-928X.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga. Hlm. 266; 267; 272.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga. Hlm. 19; 138; 140; 143; 144.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga. Hlm. 16; 50; 53; 60; 100; 105.

Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan, dan *Servicescape* Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. Jurnal EMBA, Vol. 1, No. 4, hlm. 1341-1348. ISSN 2302-1174.

Maulana, Adi Ginanjar. 2013. Pasar Motor: Kaisar Tumbuh 30%. (http://bandung.bisnis.com/m/read/20130423/63532/346329/pasar-motor-kaisar-tumbuh-30, diakses pada 7 Agustus 2015)

Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah. Bekasi: Genesis. Hlm. 29; 43; 85.

Runtunuwa, Johanes Gerardo, Sem Oroh dan Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3, hlm. 1803-1813. ISSN 2303-1174.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 3, No. 1, hlm. 1-22. ISSN 2301-8313.

Somantri, Ating dan Sambas A. Muhidin. 2006. Aplikasi Statistik Dalam Penelitian. Bandung: Pustaka Setia. Hlm. 259.

Sugiyono. 2009. *MetodePenelitianBisnis.* Bandung: CV. Alfabeta. Hlm. 14; 27; 5; 13; 46-49; 193; 115; 116-121; 193; 177-183; 183-187; 206; 221.

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Hlm. 10.

Tim Penyusun Program Studi Manajemen. 2015. Panduan Penulisan Skripsi Dan Tugas Akhir. Bandung: Universitas Komputer Indonesia. Hlm. 20.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 1996. Total Quality Management. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 27.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset. Hlm. 164.

Yola, Melfa dan Duwi Budianto. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12, No. 12, hlm. 301-309. ISSN 2088-4842.