

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, N. (2007). Analisis Simultan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Grapari Telkomsel di Surakarta. *Jurnal Daya Saing*. Vol. 11, No. 02
- Agiska, Lieona F. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Keterjangkauan Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian . *Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Hal. 1-18.
- Ali, M dan Istanto. (2015). Pengembangan Manajemen Sekolah Islam Unggul : Mempertimbangkan Pendekatan Total Quality Management. *SUHUF*, Vol. 30, No. 1, Mei 2018 : 57-70
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayani, D dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kulaitas Layanan terhadap Kepasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. Vol.17, No. 02
- Bayu, G. (2017). Pengaruh Brand Equity, Brand Trust, Brand Preference dan Kepuasan Konsumen terhadap Niat Beli Ulang kembali. *E-Jurnal Manajemen*, Vol 06, No 4, April 2017
- Bon A.T dan Mustafa.(2013). Impact of Total Quality Management on Innovation in Service Organizations: Literature review and New Conceptual Framework. *Procedia-Engineering*,53, 516-529.
- Chen, Y. H. (2011). The service quality and consumer behaviour analysis in Taiwan. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 25, 16-24
- Cronin, J. Joseph, Michael K. Brady and G Thomas M. Hult. (2000). Assesing the Effects of Quality, Value and Customer Satisfaction on Consumer Behavioral intentions in Service Enviroment. *Journal of Retailing*, Vol 76(2),pp.193-218.
- Daniel dan Helena. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Porkball.. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol. 2, No. 3
- Daud, D. (2013). Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya terhadap Kepurusan Konsumen menggunakan Jasa Pembayaran pada PT. Bess Finance Manado. Vol.1, No.4. Hal.51-59

- Erdil,T dan Yildiz.(2011). Measuring Service Quality and A Comparative Analysis in the Passenger Carriage of Airline Industry.Procedia-Social and Behavioral Science,24,1232-1242.
- Faizah, Nadia.(2013). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice cream Cabang Jati Semarang. Jurnal Sosial dan Politik Universitas Diponegoro
- Ferdinand, A. (2006). Metode penelitian manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fornell, dkk. (1996). A National Customer Satisfaction Barometer. The Swedish Experience, Journal of Marketing.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS 19 (Edisi kelima) Semarang: Universitas Diponegoro
- Haryanto, R.A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Laynanan Terhadap Kepuasan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mc Donald's Manado.Vol.01, No.4, Hal 1465-1473
- Heizer & Render. (2015). Manajemen Operasi. Edisi 11 : Salemba Empat
- Hermawan, Budi.(2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan,Reputasi Merk Dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul.Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, No. 2.Hal 9-17
- Hermawan , H. (2015). Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan, Kepuasan, dan Loyalita Konsumen dalam Pembelian ROTI Ceria Di Jember. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol.1, No.2.
- Iryanita, Rizky dan Y. Sugiarto. (2013). Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ( Stusi pada Konsumen Produk ATBM Pekalongan). Jurnal Manajemen. Vol. 2, No. 2
- Jones, M.A dan J.Suh. (1998). Transaction – Spesific Satisfaction and Over-all Satisfaction : An Empirical Analysis. Journal of Service Marketing. Vol. 14, No. 2, P 147-159
- Kotler, P dan Keller, K L. (2012). *Manajemen Pemasaran* Jilid, 1& 2 edisi 13. Diterjemehkan oleh Bob Sabran.Erlangga Jakarta

- Mardikawati, W dan Farida, N . (2013). Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 02, No 1. Hal 64-75
- Mulyono, dkk. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol.4, No. 2, 91.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol.4, No. 2, 115-131
- Puspitasari, Agnes. (2010). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen untuk Mendorong Minat Beli Ulang. *Jurnal FE Universitas Diponegoro*.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol.101, No.1
- Rizan, M dan Andika, F. (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRSMI)*, Vol. 2, No, 130-150.
- Saidani & Arifin.(2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranvnh Market Vol.3 No.1
- Sallis, E. (2011). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sasongko, F dan Subagio H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. Vol.1 , No.2. Hal 1-7
- Sukmawati. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Eksekutif. Vol.2,No.4
- Suhermini. (2010). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Prima pada Aparat Kelurahan di Kecamatan Gunungpati Semarang, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2): 231-243.
- Tanuwijaya, M dan Anshori M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PIPOP COPY. *Jurnal NeO-Bis*, Vol. 7, No. 1, Hal. 1-16.

- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andy Offset.
- Wang, R., Lin, Y. H., & Tseng, M. L. (2011). Evaluation of customer perceptions on airline service quality in uncertainty. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 25, 419-437
- Yamit, Zulian. (2002).Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa.Yogyakarta: Ekonisia.
- Yola M, Budianto W. (2013). Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Dupermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Vol.12 No.12, Hal. 301-309
- Zeithaml dan Parasuraman (1996). Measuring the quality of relationship in customer service : An Empirical Study. *European. Journal of Marketing*