

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Eko Sujianto. 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- Chandra, Budiman. 1995. *Pengantar Statistik Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. 2014. *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S. 2006. *Bussines Research Methods 9th edition*. McGraw-Hill International Edition.
- Dewi, Enden N. 2013. *Pengaruh Brand Image Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Motor Yamaha*. Bandung : Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Widyatamal.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd dan Miniard, DW. 1995. *Perilaku Konsumen. Terjemahan. Jilid 1*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Gani, Irwan dan Siti Amalia. 2015. *ALAT ANALIS DATA : Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

- Gujarati, Damodar. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*. Terjemahan Mangunsong, R.C., Salemba Empat, buku 2, Edisi 5, Jakarta
- Harinaldi, Dr.Ir., M.Eng. 2005. *Prinsip-Prinsip Statistik Untuk Teknik dan Sains*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hartono, Hendry, Karyana Hutomo dan Marshelia Mayangsari. 2012 *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Perusahaan”dengan Menetapkan Alumni dan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara sebagai Objek Penelitian*, dalam jurnal BINUS Business Review vol. 3 No. 2
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi 1. Bandung: Alfabeta
- Jogiyanto. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kristiadi, J. 1999. *Pemilihan Umum dan Perilaku Pemilih di Indonesia*. Prisma 3.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nilasar, Eswika, dan Istianti. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayan Motor Sukoharjo*. 2015. Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01

- Priangani, Ade. 2013. *Memperkuat Manajemen Pemasaran dalam Konteks Persaingan Global*, dalam jurnal Kebangsaan, Vol.2 No.4
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction : Gaining Customer Relationship Strategy; Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, dkk. *Pelayanan Prima Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. 2017. Yogyakarta : UGM Press.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Salim, Winy, dan Dr. Hartono Subagio, S.E., M.M. 2013. *Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Rempah Indonesia Restaurant*. Dalam jurnal Manajemn Pemasaran Petra Vol.1, No. 2 (2013) 1-9.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariat*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sudaryo Yoyo, Nunung Ayu Sofiati, Adam Medidjati dan Ana Hadiana. 2019. *Metode Penelitian Survei Online dengan Google Forms*. Yogyakarta : ANDI.
- Suharno, Bambang. 2004. *Bisnis Sambilan : Langkah Awal Menjadi Enterpreuner Sukses*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, Prof., Dr., 1999, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ke-6, Bandung : CV. Alfa Beta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swasta, Basu. 1993. *Pengantar Bisnis Modern*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy, Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Geogorius Chandra. 2011. *Service Quality % Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein, Prof.Dr., BSt, SE, MM, MBA. 2019. *Metode Riset Manajemen Perusahaan ; Langkah Cepat dan Tepat Menyusun Tesis dan Disertasi*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Winardi. 1992. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, dan Yohanes Sondang Kunto. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. 2013. Jurnal Managemn Pemasaran Vol. 01, No. 1
- Yamit, Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia.