

DAFTAR PUSTAKA

- Consuegra, D Molina. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector. *Journal of Product & Brand Management*.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen. Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta. Desrina
- Hair, et al. (1995). *Multivariate Data Analysis 6 Ed. New Jersey*: Pearson Education.
- Kotler Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. (Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli. Terjemahan. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. dan Keller, K, L. 2007. *Manajemen Pemasaran* (Bejamin Molan, Pentj). Ed 12, Jilid 1&2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. (2007). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Alih bahasa Bob Sabran M.M. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis Jasa*. Edisi pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi R, Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Sabarguna Boy S.. 2004. *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21.
- Stanton, William J. 1998. *Prinsip Pemasaran. Jilid Idan II*. (Terjemahan: Lamarto). Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valerie A., Leonard Berry, and A. Parasuraman. 1996. The Behavioral Consequence Of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol. 60.
- Engel, J.F, Blackwell, Rd, and Miniard, DW. 1990. *Perilaku Konsumen Jilid I* (Boediono. Terjemahan). Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Dinar Sari, Dessica. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen SIM card GSM Prabayar XL di Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta

Kennedy, M. S., Linda K. F., Debbie, T., dan LeClair, D. T., 2001., Consumers Trust of Salesperson and Manufacturer: An Empirical Study, *Journal of Business Research*, Vol. 51 No. 1, pp. 73-86.

Kotler, P., dan Keller. K. L., 2007., *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks.

Oliver, R. L., dan Linda, G., 1981., Effect of Satisfaction and Its Antecedents on Consumer Preference and Intention, in *Advances in Consumer Research*, Vol. 8,

K. B. Monroe, ed. Ann Arbor, MI: Association for Consumer Loyalty, *doctoral dissertation*, University of Oregon.

Razavi, S. M., Safari, H., Shafie, H., dan Vandchali, H. R., 2012., How. Customer Satisfaction Corporate Image and Customer Loyalty Are Related, *European Journal of Scientific Research*, Vol.78 No.4, pp.588-596.

Sutojo, S., 2004., *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka.

Zeithaml, V. A., dan Bitner, M. J., 1996., *Services Marketing*, New York: McGraw-Hill Co.

Anderson, E & Sullivan, M.W. (1993). The antecedents and consequences of customer satisfaction for firms. *Marketing Science*, 12 (2), 125-43

Anderson, E.W., & Fornell, C. (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: Findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58(3), 53.

Antreas, D.A. (1997). Another look into the agenda of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*.

Barsky, J. (1995). *World-class customer satisfaction*. Burr Ridge, IL: Irwin Professional.

Besterfie Id, D.H. (1994). *Quality Control*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Bitner, M., Booms, B., & Tetreault, M. (1990). The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, 54(1), 71-84.

Lopiyoadi, 2008 *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Jakarta.

Moeljadi, Joko, 2003, Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Rumah di Kabupaten Sidoarjo, *Universitas Brawijaya*

Malang.

Kotler dan Armstrong, Terjemahan Alexander Sindoro (2000), *Dasar-dasar Pemasaran*, bagian 1 dan 2 Prenhallindo, Jakarta. Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan*,

Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Berry L.L. 1998. SERVQUAL. A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1)

Schiffman, L.G. Kanuk, L.L. 2007. *Consumer Behavior* 9th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Politeknik Negeri Semarang*.

Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan, *Jurnal Keuangan & Bisni, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan*, Vol. 2 No. 1

Arinda Rahmadani, Rizky. 2016. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Harga Dengan Kepuasan Konsumen Coffee Toffee Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Surabaya*. Vol. 5 No.1

Gloria K.Q, Agyapong. 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

Bandu, M. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat. *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin Makassar*.

Demiati Y. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Esia di Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Publik dan Bisnis*, 91-103.

Prof. Dr. Muhammad Ehsan Malik, Hafiz Kashif Iqbal dan Muhammad Mudasar Ghafoor (2012). Impact of Brand Image, Service Quality and price on customer satisfaction in Pakistan Telecommunication sector. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 23