



DAFTAR PUSTAKA

- Best J Roger (2013), *Market Based Management: Strategies For Growing Customer Value And Profitability*
- Cooper, Donald R, Pamela S. Schindler 2012, *Business Research Method*, Edisi 10, New York : McGraw- Hill
- David A Garvin (2012) , *Managing Quality* , New York: Free Press,
- Ghozali, Imam dan Fuad (2012), *Structural Equation Modelling, Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro\
- Kotler, Philip and Gary Amstrong (2012), *Principles of Marketing*, Edisi 14, Global Edition, USA: Pearson
- Kotler, Philip and Keller (2013), *Principles of Marketing, 12 edition. New Jersey: Pearson Edition*
- Kotler, Philip and Gary Armstrong (2014) *Manajemen Pemasaran, edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Mowen, JC dan Minor. 2013. *Prilaku konsumen Jilid 2*, Ed 5. Erlangga, Jakarta.
- Oliver, Richard L (2013), “*Satisfaction : a behavioral perspective on the consumer*” International Edition, United States: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ramli Samsul (2013) *Bacaan Wajib Para Praktisi Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah*, Jakarta :Visimedia
- Sarini Kudu (2013) *Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*, Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1251-1259
- Syarief Farisman, Budhi Satrio (2013), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Federal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya*, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 2 No. 3
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Talitha Rahma, L., L. Verina Halim, S. V. Heru Heryanto (2013) *Hubungan antara Kualitas Layanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen online shopping pada Mahasiswi Universitas Surabaya*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.1 No.1

© Hak Cipta dan Hak Moral dilindungi Undang-Undang. Penyalinan atau pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, diperbolehkan tanpa izin IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Waluyo, Minto 2013, *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling: Untuk Aplikasi Model Dalam Penelitian Teknik Industri, Psikologi, Sosial, dan Manajemen*, Jakarta:

Penerbit PT Indeks.

 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

