



DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Hadyanto Mulyono (2007), Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang).
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. (2014). Business Research Methods. New York: McGraw-Hill.
- Griffin, Moorhead. 2013. Perilaku Organisasi (Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi). Edisi 9. Salemba empat
- Iman Ahmad Nurochman (2013), Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Jabar Banten Syari'ah KCP Kuningan)
- Kotler, Philip, (2012), Manajemen Pemasaran. Edisi ke-12, Penerbit Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller (2013), Manajemen Pemasaran, Edisi ke-13, Buku 1, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller (2013), Manajemen Pemasaran, Edisi ke-13, Buku 2, New Jersey: Prentice-Hall.
- Pujawan, (2010), Riset Pemasaran Kontemporer, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Shi Yulianto, Fajar Pradapa (2012), Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken Semarang Candi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi.

www.google.com/images di akses, 14 Juni 2016



www.thanksinsomniastore.com/product diakses, 20 Desember 2016

www.thanksinsomniastore.com/aboutus di akses 20 Desember 2016

Zeithaml, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dwayne D. Gemler. 2013. Service marketing integrating customer focus across the firm. 4th ed. M

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.