

DAFTAR PUSTAKA

- Akpoyomare et al. 2012. *The Influence of Product Attributes on Consumer Purchase Decision in the Nigerian Food and Beverages Industry: A Study of Lagos Metropolis*. *American Journal of Business and Management*. Vol 1, No. 4, 2012, 196-201
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Bhaskara. 2011. *Customer Relationship Management (Crm) Dan Personal Selling Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado*.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2002. *Pengantar Bisnis*. Jilid ke-1. Terjemahan Anwar Fadriansyah. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Darmo. 2013. *Personal Selling & sales promotion terhadap kepuasan konsumen (studi kasus : jne duta square)*
- Deng, Z; Lu, Y; Wei, K. K dan Zhang, J. 2010. Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol. 30, pp. 289 – 300.
- DennyIrawan . 2013. Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada konsumen restoran por kee Surabaya.
- Destiana. 2015. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Steak House* Kota Bandung.
- Edi Safni,. 2014. Pengaruh *Personal Selling* dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* Vol. 2 No. 1, 2014 pp. 69-78 STIE Kesatuan ISSN 2337 – 7860,
- Effendi, M. Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fajar, Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Gaspersz, V. 2008. *Total Quality Managament*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang (ID): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 19*. Semarang (ID): Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, N. Damodar. 2004. *Basic Econometrics, Fourth Edition*. The McGraw-Hill Companies
- Hair et al. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Edisi Ke-6. New Jersey (US) : Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Häubl, G., 1996. A cross-national investigation of the effects of country of origin and brand name on the evaluation of a new car. *International Marketing Review*, Vol. 13 No. 5, pp. 76-97.

- Herliagiani. 2012. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone blackberry (jurnal manajemen vol 09 no 4 juli 2012)
- Ika fitria. 2011. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang pada depot air minum tris water Reverse Osmosis System (RO)
- Karla A, Goodstein RC. 1998. The Impact Of Advertising Positioning Strategies On Consumer Price Sensitivity. *Journal Of Marketing Research*. 35(2):210-224.
- Kotler Philip dan Armstrong. 2001.Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip dan Armstrong. 2010.Prinsip-Prinsip Manajemen, Jilid 1 Edisi Tigabelas, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip, Edisi 2003.Manajemen Pemasaran, Milenium, Jilid 1 Revisi ke Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Benyamin Molan, Drs.,Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler Philip, Edisi 2012.Manajemen Pemasaran Milenium, Jilid 2 Revisi ke Edisi Empat Belas, Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa Benyamin Molan Drs., Penerbit PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management, The Millennium Edition*. NewJersey:Prentice Hall International Edition.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1998, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid 2, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Charles W., Joseph F, Hair, Mc. Daniel C. 2001. *Pemasaran*.(terjemahDavidOctarevia). Jakarta: Salemba Empat,
- Lancaster, Geoffrey. 1990. *Teknik dan Manajemen Penjualan*, Alih Bahasa Oleh : Ir. Kirbrandoko MSM., Binarupa Aksara, Jakarta.
- Luo, Xieming & Homburg, Christian, 2007, "Neglected Outcomes of Customer Satisfaction". *Journal of Marketing*. April 2007
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani. 2008.Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mc Carthy dan Perrefault, 1996. Dasar-Dasar Pemasaran, Alih Bahasa Oleh Agus Dharma Ph. D, Erlangga, Jakarta.
- Mulyono (2008) .Analisis pengaruh kualitas produkdan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.
- Mursid. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta
- Murti,S dan Salamah W, 2006. *Metodologi PenelitianBisnis*, CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Nazir, Moch.2003.Metode Penelitian.Salemba Empat Jakarta

- Nur cholis, R. 2010. Pengaruh *Personal Selling* terhadap keputusan pembelian produk tianshi (Survei pada Tianshi Group Stokis 124 Jln. Pasar Besar 104 Malang)
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta :Fakultas Ekonomi Universitas Gajahmada
- Peter PJ, Olson CJ. 1999. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*.Cetakan Ke-4.Jilid-1. Jakarta (ID): Erlangga
- Prasetijo, Ristiyanti, Ihalauw, John JOI. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta (ID): Andi Offset.
- Prasetyo, Ristiyanti dan Ihalauw, John. 2004. *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.
- Purwati (2012) “pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Honda Matic Beat (Studi Kasus Pada PT. Nusantara Solar Sakti).jurnal Ekonomi dan informasi akuntansi vol 02 no 03 september 2012
- Pusparani. 2012. Pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen kamera canon *digital single lens reflex* (dslr) di kota Denpasar.
- Redaksi. 2007. Majalah Mix /10/IV/23Oktober-20 November (2007).
- Rudy Darmo. 2014.Pengaruh Kualitas produk & *Sales Promotion* terhadap Kepuasan konsumen (Studi kasus : JNE DUTA SQUARE).
- Satriyo U.P. Bhaskara. 2011.CustomerRelationship Management (CRM) Dan Kualitas produk Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Virgo Ekspres Tours & Travel Manado.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, Lesley L, 2007. *Consumer Behavior*. New Jersey: Perason Prestice Hall.
- Solimun. 2007.Memahami Metode Kuantitatif Mutakhir *Structural Equation Modeling & Partial Least Square*. Malang (ID): Universitas Brawijaya.
- Sugiyono.2004.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Sumardy, Silviana M, Melone M. 2011. *Rest in Peace Advertising (1729-2010) Killed by The Power Of Word Of Mouth Marketing*. Jakarta (ID): PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, U. 2009.Pemasaran Strategik. Bogor (ID): Inti Prima
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta.
- Sutisna, Prawita T. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung (ID): PT. Remaja Rodakarya.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Swasta, Bashu dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*.Yogyakarta: Liberty
- Swastha Bashu. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta : Liberty.
- Tigor Pangondian. 2012. Reputasi perusahaan, kepuasan konsumen, dan kesetiaan konsumen terhadap keputusan pembelian produk layanan jasa pos di kantor pos sewilayah Bandung Raya.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Pelayanan Jasa. Penerbit Andi : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. Manajemen Jasa. Edisi Ketiga. Andi Offset : Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta:
CV Andi Offset.