

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Abang, Dayang Nailu Munna and Rozario, Francine. 2010. *Influence Of Service And Product Quality Towards Customer Satisfaction : A Case Study At The Staff Cafeteria In The Hotel Industry* (<http://www.iiste.org>)
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bandung Ekspres. www.bandungekpres.com dikutip pada 24 September 2013 pukul 08.00
- Bhengu, N.R. 2005. *Product Quality And Customer Satisfaction In The Aviation Market Of The Oil Industry* (<http://www.iiste.org>)
- Dhani, Eko war. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Flash di Surabaya
- Evawati. 2009. Kualitas Produk dan Citra Merek Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (<http://www.jurnal.lipi.go.id/>)
- Ghazali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multi Variat Dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hermawan,Asep. 2009. Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: PT.Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas nasabah Bank Mandiri
- Hidayat, Syarifudin dan Sedamaryanti. 2011. Metodologi Penelitian, Bandung: CV Mandar Maju.
- Jahanshahi, Asghar Afshar. Ali Hajizadeh Gashti. et al. 2010. *Study The Effect Of Customer Service And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty*
- KEMENPERIN. <http://www.kemenperin.go.id> dikutip pada 24 September 2013 pukul 08.00

Kompas. www.kompas.com dikutip pada 24 September 2013 pukul 08.00

Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, (terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli AK), Edisi Revisi. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi.

Kotler, Philip. dan Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, (terjemahan Bob Sabran), Edisi 12 Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip and Keller K. Lane. 2010. Manajemen Pemasaran (terjemahan Damos Sihombing, M.B.A.) Cetakan Kedua, Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

Maulita, Bunga. 2008. Analisis Kualitas Produk Speedy Terhadap Kepuasan Konsumen Broadband Speedy di Kota (<http://www.jurnal.lipi.go.id/>)

Musanto, Trisno. 2008. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada CV. Sarana Media *Advertising* Surabaya

Nasution, S. 2011. Metode Research (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara.

Oesman, Yevis Marty. 2010. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value dan Customer Dependency (Kasus pada Pemasaran Shopping Center)*. Bandung: Alfabeta

Prahastuti, Lina. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat.

Ramadhani, Nuzulia. 2010. Pengaruh Kualitas Produk AHA EVDO Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tahun 2010 (<http://www.jurnal.lipi.go.id/>)

Riduwan dan Sunarto. 2010. Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.

- Saharsaputra, Uhar. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan. Bandung-Jakarta. Revika Aditama.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Rach Market (<http://www.iiste.org>)
- Sekaran, Uma.(2006). Metodologi Penelitian Bisnis. Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta.
- Selnes, Fred. 2008. *An Examination of The Effect Of Product Performance On Brand Reputation, Satisfaction And Loyalty* (<http://www.iiste.org>)
- Simamora. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Siregar, Syofian. 2013. Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif, Jakarta: PT Bumi Askara.
- Suara Pengusaha. <http://suarapengusaha.com> dikutip pada 20 Oktober 2013 pukul 09.00
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: CV Alfabeta.
- Suwarjono, Andi. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Telkom Speedy Terhadap Kepuasan Konsumen Speedy di Rancaekek.
- Tjiptono,Fandy. 2009. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia