

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyapong Gloria K.Q (2011). “*The Effect of Service Quality on Customer Satification In The Utility Industri – A Case of Vodafone (Ghana)*”. *Internasional Journal Business and Management*, Mei, 2011.
- Anastuti, Utami Karina, Zainul Arifin, dan Wilopo. (2014). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Fakultas Administrasi Bisnis. Malang. Vol 7, No1.
- Assauri, Sofyan: (2011). *Manajemen Pemasaran, dasar konsep dan Strategi*. Catatan 11. Jakarta : PT Raja grafindo persada.
- Daryanto. (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Sarana Tutorial Nuraini Sejahtera
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta : Penerbit Center of cademic Publising Service.
- Heidy Fure Diane, Lisbeth Mananeke, dan Hendra Tawas. (2014). Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Manalagi di Manado. *Manajemen Sam Ratulangi Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Manado. Vol 2, No 3, EMBA. 103-114.
- Kotler, Philip dan Kevin L.K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 11. Jilid 1*. Jakarta: Penerbit: Erlangga.
- 
- \_\_\_\_\_ (2009). *Manajemen pemasaran. Jilid I. Edisi 13*. Penerbit : Erlangga.

- 
- \_\_\_\_\_ (2007). *Manajemen pemasaran* Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Malik Muhammad Eshan, Muhammad Mudasar Ghafoor (2012). “*Impact of Brand Image, Service Quality and Price on Customer Satification in Pakistan Telecominicator Sector*”. *International Journal of Business and Social Science*, Desember, 2012.
- Rambat Lupiyoadi, dkk. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*.
- Resti Avita Haryanto (2013). Strategi Promosi, kualitas produk, kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Restoran McDonald’s Manado. *Manajemen Sam Ratulangi Manado*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Manado. Vol 1, No 4, 2013, hal 1465-1473.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2012). *Statistika Penelitian*. Bandung. ALFABETA.
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung. Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. (2009). *Statistika: untuk ekonomi dan keuangan modern. Edisi kedua*. Jilid pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyono, Joko. (2010). *6 hari jago SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C.W. (2010). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implemetasi Organisasi Bisnis Ritel Modern Di Indonesia*. Cetakan ke-3. Jakarta: Salemba Empat.

Wijayanti, Titik. (2014). *Marketing Dalam Bisnis*. Jakarta : PT.Gramedia.

