

DAFTAR PUSTAKA

- Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon, Imelda W. J Ogi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pt. Fifgroup Cabang Manado)*. Jurnal EMBA Vol.4 No.1 Maret 2016, Hal. 109-119.
- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Penerbit Universitas Diponegoro, Yogyakarta.
- Hayati, Yetty Husnul dan Sekartaji, Gracia. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi, Vol. 1 Nomor 1 Tahun 2015, hal. 49-56
- Husein, Umar. 2013. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali. Jakarta
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. Prentice Hall. New Jersey
- Liecardo, William. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Kesetiaan Pelanggan Fashion Crispyduck Pada Toko Skate Element Medan*. Medan. Universitas Sumatera Utara.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mahendra, Kevin Putra dan Indriyani, Ratih. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo*. Jurnal AGORA, Vol. 7. Nomor 1 Tahun 2018.
- Mawey, Thalia Claudia, Altje L. Tumbel dan Imelda W. J. Ogi. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo*. Jurnal Emba, Vol.6 Nomor 3, Juli 2018, hal. 1198 – 1207.
- Neolaka, Amos. 2016. *Metodelogi Penelitian dan Statistik*. Cetakan Kedua. Remaja Rosadakarya, Bandung.
- Nur Laely, *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri*. Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen. Vol. 3 No.2. September 2016, hal. 61 – 74.

- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, Nomor 5 Tahun 2015, hal, 1422-1433.
- Priansa, Donni. Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta, Jakarta.
- Ruky, Achmad. 2003. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima. Salemba Empat. Jakarta
- Sari, Wulan Kartika dan Riva'i, Alimuddin Rizal. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Tenaga Penjualan, Persepsi Harga, Dan Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel*. Jurnal Kinerja Perbankan, Bisnis dan Ekonomi Indonesia, Vol. 2 Nomor 1 Tahun 2015.
- Soeindra, Yenny. *Analisis Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjual, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pengelola Outlet Binaan PT. Bakrie Telecom Surabaya*. Jurnal Ilmu Manajemen Magistra, Vol. 1 Nomor 2, Agustus 2015.
- Sugiyono, 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke -6. Kencana Pustaka Media Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius 2011. *Service Quality, & Satisfaction*. Edisi ketiga. CV. Andi. Yogyakarta
- Untarini, Nindria. 2014. *Perilaku Konsumen*. Unesa University, Surabaya.
- Wibowo. 2018, *Manajemen kinerja*, Rajawali, Jakarta.
- Wijayanti, Sri Dwi Ratih, Lina Mahardiana, Risnawati. *Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang (Kpkn) Palu*. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, Vol. 4, Nomor 2, Mei 2018, hal. 103-112.

