

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., dan Parvez (2009). *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction Loyalty*. ABAC Journal, Vol 29, No.1 Januari, 24-38.
- Amirin, T. (2011). *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*. Erlangga. Jakarta.
- Badri, S., (2012). *Metode Statistika Untuk Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Ombak, Yogyakarta.
- Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S., dan Loindong, S. S. R., (2014), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado*. Vol.2 No.3 September 2014. Hal. 1768-1780. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Unsrat. Manado.
- Buchari, A., (2011), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Buchari, A., (2011), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Daryanto., (2011). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. PT Sarana, Bandung.
- Diyanthini, N. P. D., dan Seminari, N. K., (2013), *Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Pakraman Panjer*. Hal. 2850-2868. E-Jurnal Manajemen. Universitas Udayana. Bali.
- Emzir. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Fadhila, D., dan Ridho, S.L.Z., (2013). *Perilaku Konsumen*. Citrabook Indonesia. Palembang.
- Ghozali, I., (2016). “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gregory, R., James dan Wiechman, G., (2011). *Pemasaran Ritel*, (Edisi Kesebelas).

- Haryanto, R. A, (2013), *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1465-1473. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Unsrat. Manado.
- Kotler, P., (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P., (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., (2012). *Principles of Marketing*. Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., (2009). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Edisi Pertama. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., (2016). *Marketing Management*. 16 edition. Pearson, New Jersey.
- Lovelock, C., dan Gumesson., (2011). *Pemasaran Jasa (Seventh ed)*. Erlangga. Jakarta.
- Lumentut, F. L., dan Palandeng, I. D., (2014), *Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado*. Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 126-136. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Unsrat. Manado.
- Lupiyoadi, R., (2013), *Pemasaran Harga*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A., (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen, J.C dan Minor, M., (2012). *Perilaku Konsumen*. Dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Erlangga, Jakarta.
- Mursid, M., (2014). *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nugroho, E. P., (2011), *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Notebook Acer (Studi Kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Semarang.

- Nuvriasari, A., (2017). *Eksplorasi Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pada Kualitas Jasa Pada Pertamina Cabang Yogyakarta*. Vol.5 No.1, 2017. Hal. 50 – 69. Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis. Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Yogyakarta.
- Peter dan Olson., (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Prasetya, A., (2015), *Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Service Kendaraan Roda Dua di Yamaha Agung Motor Semarang)*. Thesis. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Stikubank. Semarang.
- Priyatno, D. (2009). *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Gava Media. Yogyakarta.
- Purnamasari, Y., (2015), *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion On-Line di Singaraja Tahun 2015*. Volume: 5 Nomor: 1 Tahun: 2015. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja Indonesia. Bali.
- Rangkuti, F., (2011). *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rizan, M., dan Andika, F., (2011), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan)*. Vol. 2, No. 1, 2011. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukanti., (2009). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi FISE UNY*. Jurnal Akuntansi. UNY. Yogyakarta.
- Sunyoto, D., (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru. Jakarta.
- Swastha, B., (2010). *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*. BPFE: Yogyakarta.

- Swastha, B., Handoko, H., (2011). *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., dan Adriana, D. (2011). *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., (2011), *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2012), *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Umar, H., (2009). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Widiono, E., (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Body Repair Mobil Rapiglass Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Yamin, R., (2013), *Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra International Daihatsu di Manado*. Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1231-1240. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Unsrat. Manado.
- Zeithaml, et.al., (2011). *Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across The Firm*. Fifth Edition. McGraw-Hill Companies, Inc. New York.
- Zhang, Y., (2009). *A Study of Corporate Reputations Influence on Customer Loyalty Based on PLS-SEM Model*. Journal of Business Research. Vol 2. 28-35.

Website

- “Data Pendidikan”. dikpora.jogjaprovo.go.id. 15 Oktober 2019. <https://dikpora.jogjaprovo.go.id/web/home/read/data-pendidikan>
- “Profil Universitas Mercu Buana Yogyakarta”. mercubuana-yogya.ac.id. 20 Maret 2020. <https://mercubuana-yogya.ac.id/sejarah-umb-yogyakarta>