

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Anak Agung Putu, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Perpustakaan Nasional: UB Press, 2012
- Amanah, Dita, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, 2010, vol 2
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Craven, David, *Pemasaran Strategis*, Jakarta: Erlangga, 1996
- Dermawan, Wibisono, *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 2011
- Hakim, Maulana Dzikril, *Pengaruh Kualitas Layanan Harga Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, 2016., Vol 5
- Idris, *Aplikasi Model dan Data Kuantitatif dengan Program SPSS*, Padang: Universitas Negeri Padang, 2012
- Ilhamniati, Fetri, *Karyawan Wawancara Warnet Sky.Net Kuranji, Kab.50 Kota, Payakumbuh, 08 Maret 2018*
- Jasfar, Farida, *Manajemen Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2009
- Jurug, *Dampak Penggunaan Internet* diakses pada 14-03-2018
- Kotler, Philip dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Kotler, Philip dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia Buku 2*, Jakarta: Salemba Empat, 2001
- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2003
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2010
- Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004

- Prasojo, Rachmad Dwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas 0797 Kencanasari 1 Surabaya*, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya, 2016, vol. 5
- Ruslan, Rosady, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2008
- Setyaningrum, Ari, Jusuf Udaya, dkk, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2015
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, CV. Alfabeta, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Siregar, Syofian, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Suliyanto, *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta : Andi, 2011
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997
- Taufiq, Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: ANDI, 2015
- Tjiptono, Fandy *et.al.*, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2008
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategi*, Yogyakarta: Andi, 2012
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfactio*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2016
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: ANDI, 2014
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Yogyakarta: Andi, 2012
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2008

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta:  
CV. ANDI OFFSET, 2008

Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2007



UIN IMAM BONJOL  
PADANG