

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Candra, Panji A., 2008. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi UNDIP), *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Chen, Ching-Fu dan Meng Huan Tsai, 2008, “Perceived Value, Satisfaction and Loyalty of TV Travel Product Shopping: Involvement as a Moderator”, *Journal: Tourism Management*, Vol. 29, p. 1166 –1171
- Ernawati dan U. Sriwidodo, 2012. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen dan Behavioral Intention dengan Perceived Value Sebagai Variabel Moderasi, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 12, No. 1, pp: 47 – 57.
- Gani, Irwan dan Siti Amalia, 2015. *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Ginting, Nembah F.H., 2011. *Manajemen Pemasaran*, CV. Yrama Widya, Jakarta.
- Hasanuddin, Makmur, 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel *Intervening* pada Penjualan Logam Mulia Emas, *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.1, 2016, pp: 49-66.
- Handi, Irawan, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Jiang, P., dan B. Rosenbloom, 2005. Customer Intention to Return Online: Price Perception, Attribute-Level Performance, and Satisfaction Unfolding Over Time, *European Journal of Marketing*, Vol. 39, No. 1/2, pp. 150-174.
- Kartajaya, Hermawan. 2000. *Siasat Memenangkan Persaingan Global*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2009. *Marketing Management: Analysis Planning, Implementation Control*. New Jersey & Sons, Inc. USA.
- Kotler, Philip and Gery Armstrong, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Bob Sabran, MM., Erlangga, Jakarta.
- _____, 2012. *Marketing Management*, Prentice Hall, Boston Columbus Indianapolis, New York.
- Lupiyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R., dan A. Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Nazir, Moh., 2005. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml dan L.L. Berry, 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Pawestriningtyas, N.C., Suharyono dan Iman Suyadi, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32 No. 2 Maret 2016.
- Puspitasari, A.N., 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang), *Jurnal Ilmiah*, UNDIP, Semarang.
- Ridgway, N. M., dan R.G. Netemeyer, 1993. Price Perception and Consumer Shopping Behavior: A Field Study, *Journal of Marketing Research*, Vol. 30, pp. 234-245.
- Ryu, Kisang dan Heesup Han, 2009. Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price, *Journal of Hospitality Tourism Research*, Vol. 34, No. 3, pp: 310-329.
- Schiffman, L., dan L., Kanuk, 2010. *Consumer Behavior*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Shoki, Mohd, Hiew Sok Fen, Norhayati Zakuan, Nawawi Ishak dan Khalid Ismail, 2012. Relationship Between Customers' Perceived Values, Satisfaction and Loyalty of Mobile Phone Users, *Journal of Integrative Business & Economics Reserach*, Vol. 1, No. (1), pp: 126-135.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung.

- Suliyanto, 2005. *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- _____, 2006. *Metode Riset Bisnis*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Andi, Yogyakarta.
- Sunarto, 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Amus, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2008. *Pemasaran Strategik*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2014. *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Andi, Yogyakarta.
- _____, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Umboh, V.J., dan S.L. Mandey, 2014. Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling, *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3 September 2014.
- Yang, Zhilin & Robin T. Peterson, 2004. Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs, *Journal of Psychology & Marketing*, Vol. 21, No. 10, pp:799–822 (October 2004).
- Yunus, Rahman, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian Cabang Limboto, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo.
- Zeithaml, V. A., 1988. Consumer Perception of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, 52, pp: 2-11.