

## DAFTAR PUSTAKA

- Andi Syahputra, 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Mestika Mandiri Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Dharmawangsa.
- Arif Pratisto, 2012. *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*, Penerbit: Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Aulia Ishak, 2010. *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama, Penerbit: Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Buchari Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Keduabelas. Penerbit: Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Budiono, 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Dharmawangsa.
- Darmadi Duriyanto, 2014. *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Erlina dan Sri Mulyani, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Terbitan Pertama, Penerbit USU Press, Medan.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Manajemen*. Edisi Kedua. Penerbit: Andi. Yogyakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2012. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit: Salemba Empat. Jakarta.
- Heny Triastuti Kurnia Ningsih, Edi Sofian dan Bachtar, 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama, Penerbit: Perdana Publishing, Medan.
- Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Liestyana, 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Berlian Unggas Sakti Medan. Skripsi Fak Ekonomi, Universitas Dharmawangsa.
- Muhammad Nisfiannoor, 2012. *Pendekatan Statistika Modern, Untuk Ilmu Sc* Edisi Kelima, Penerbit: Salemba Humanika. Jakarta.
- Nana Herdiana Abdurrahman, 2015. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Cetakan I. Penerbit: CV. Pustaka Setia. Bandung.

Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2015. *Strategi Pemasaran Jasa*. Penerbit: PT. RajaGrafindo Persada. Jakarta.

Philip Kotler dan Keller, 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jilid 2. Jakarta : Penerbit PT. Indeks

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015. *Manajemen Pelayanan*, Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sofjan Assauri, 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi 2011. Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi - Universitas Indonesia, Jakarta.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kedelapan. Penerbit: CV Alfabeta. Bandung.

Sukanto Reksohadiprodjo dan Indriyo Gitosudarmo, 2012. *Manajemen Produksi*. Edisi Keempat, Penerbit Balai Penerbitan Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Tampubolon, Manahan P, 2011. *Manajemen Operasional (Operations Management)*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Wiratna Sujarweni, 2014. *Metodologi Penelitian, Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Penerbit: Pustaka Baru Press. Yogyakarta.

