

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf. Manajemen Komunikasi Periklanan: Cetakan Pertama, Aswaja Pressindo, Yogyakarta, 2017.
- Gaspersz, Vincent. 2009. *Total Quality Management*, Cetakan Kelima, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, I., Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23: Cetakan 8, Universitas Diponegoro, Semarang, 2016.
- Heizer, J. dan Render, B. 2012. Manajemen Operasi. Dialihbahasakan oleh Chriswan Sungkono. Edisi Kesembilan. Jakarta: Salemba.
- Jahanshahi, A. A., dkk. (june 2011). *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.
- Juliyanti. 2010. "Analisis Brand Equity Tas Ransel (Daypack) Merek Eiger (Studi Kasus Di PT.Eigerindo MPI, Bandung)", Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Bandung.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 12 jilid 1 : PT. Indeks.
- Shiffman, L. G., & Kanuk, L. L. 2008. Perilaku Konsumen. (Edisi terjemahan oleh Zoelkifli Kasip). Jakarta: Indeks.
- Pass, C. and Lowes, B. 2009. Kamus Lengkap Ekonomi, (Collins Dictionary of Economics), Terjemahan Tumpal Rumapea dan Posman Halolo, Edisi Kedua, Erlangga, Indonesia.

Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2009, Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi kedua, Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, P. D. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D: Cetakan 11, Alfabeta, Bandung, 2015.

Sugiyono, P. D. (2012). Metode Penelitian Bisnis Vol. 13. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. 2013. Teori, Kuesioner & Analisis Data. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suryani, Tatik. 2008. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tabachnick, B., & Fidell, L. (2007). *Using Multivariate Statistics (5th ed)*. New Jersey: Pearson Education Inc.

Tjiptono, Fandy. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.

<https://eigeradventure.com/> (Diakses pada tanggal 06 Agustus 2018).

<https://www.business.com/articles/5-reasons-why-product-quality-matters/>

(Diakses pada tanggal 06 Agustus 2018).

<http://neweconomicseducation.blogspot.com/2012/02/definition-of-quality-products.html> (Diakses pada tanggal 07 Agustus 2018).

<http://kalyan-city.blogspot.com/2013/05/what-is-product-quality-definition.html>

(Diakses pada tanggal 07 Agustus 2018).