

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Fauzan. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas media promosi, terhadap kepuasan konsumen pada restoran gule kepala ikan "Mas Agung" di jalan Timoho Yogyakarta* [skripsi]. Yogyakarta. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.
- Ariani, D. Wahyu. 2014. *Manajemen Kualitas*. Bandung. Universitas Kristen Maranatha.
- Aritonang, R,L. 2005. *Kepuasan Konsumen : Pengukuran dan Penganalisisan Dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Bilson Simamora. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Handayani. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Inka, Suharyono, & Andriani. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* .Jurnal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia.
- Kotler, Phillip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mamang, Etta & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Andi Yogyakarta. Yogyakarta
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor. Indonesia
- Orville C. Walker, Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.

- Pasaribu, Hiras. 2009. *Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial*. Yogyakarta. UPN “Veteran”
- Rani A. 2010. *Pengaruh kualitas pelayann terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen pada rumah makan ayam bakar Wong Solo di Yogyakarta* [skripsi]. Yogyakarta: UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sembiring, Inka Janita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, dalam*
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/607/806>, diunduh pada 1 febuari 2018.
- Saladin, Djaslim. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemantri Ating dan Sambas Ali Muhidin. 2006. *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian, Cetakan Pertama*. Pustaka Setia. Bandung
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction. Andi Offset*. Yogyakarta
2007. *“Manajemen Strategi Pemasaran”*. Edisi kedua, Andy offset, Yogyakarta.
- Wahyudi, Iman. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Di Strawberry Cafe Jakarta*. [skripsi]. Institut Pertanian Bogor.