

## DAFTAR PUSTAKA

- Asep, 2009. Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet (Di Kecamatan Gajahmungkur Semarang). Skripsi. Universitas Negeri Semarang
- Feibe, Permatasari Karundeng. 2013. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. Skripsi. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Penerbit Erlangga. Jakarta. « badricenter.co.cc.htm
- Haryoko. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Gaung Persada Press, Jakarta
- Hurriyati, Ratih. 2008. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Kotler, 2008. Marketing Management: 13th Edition. New Jersey: Upper Saddle River.
- Krisyanto, Iqbal. 2016. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe Lina Putra Net Bandung. Skripsi, Universitas Pandanaran. Semarang
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat
- Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Riyan, 2014. Analisis Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Ilmu Manajemen*.
- Selvy, 2013, Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Universitas Brawijaya. Malang
- Shandy, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* vol.2 no.1 Tahun 2014.
- Sirhan, Fikri. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. Skripsi. Universitas Brawijaya. Malang

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *ManajemenJasa*. Yogyakarta :AndiOffset
- Tri, Martha Magdalena. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Cafe Coffee and Beyond Pekalongan*
- Wulandari, Nur. 2013. *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Skripsi, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro. Semarang
- Yunita, N.P. 2011. *Efektivitas Pembelajaran SEM (Structure Exercise Methode) Berbantuan Mind Map Terhadap Hasil Belajar dan Kemampuan Pemecahan Masalah Kimia Materi Pokok Reaksi Redoks Kelas X Sma N 1 Ungaran*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.