

## DAFTAR PUSTAKA

- Avita, Resty, 2013, “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald’s Manado”. *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol.1 No.4 Desember 2013, Universitas Sam Ratulangi Manado. 2013.
- Antyadika, Efrian. 2012. “Analisis pengaruh lokasi, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian (Studi pada Wong Art Bakery&Café Semarang)”, *skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio,S.E.,M.M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Penyet Ria”. *Jurnal manajemen pemasaran petra* Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7. Universitas Kristen Petra.
- Fransiska, Pramita. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas. Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Kemasan”. *Skripsi. Universitas Diponegoro.Semarang*
- Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang
- Fuad, Noor. 2013. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel”, *skripsi. Uniersitas Diponegoro, Semarang*. Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Undip. Semarang.
- Haryanto, Edi, 2013, “Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat manado”, *Jurnal EMBA*, ISSN 2303-1174, Vol 1, No 3, Universitas Sam Ratulangi Manado. 2013.
- Handoko T. Hani (2009), *Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas: BPF, Yogyakarta.
- Indriyanto, Hermawan. 2007. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Pada Pusat Perbelanjaan Laris. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Surakarta*
- Indriantoro, N. Supomo, B, 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama: BPF. Yogyakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry, 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, edisi 13. Erlangga, Jakarta

- Kotler, P, dan Keller, K L. 2016. *Manajemen Pemasaran* Jilid, 1& 2 edisi 15. Diterjemahkan oleh Bob Sabran: Erlangga.Jakarta
- Kotler, P and Amstrong, G, 2009. *Dasar – Dasar Pemasaran*, Jilid 2, Edisi ke-9, Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*: Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua: Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A. dkk. 1988. Servqual: “A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.
- Populasi dan Sampel, <https://lauraerawardani.blogspot.co.id/2014/05/populasi-dan-sampel.html>. Diakses tanggal 9 maret 2017 pkl 14.30 WIB.
- Rangkuti, Freddy 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma, 2011, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1: Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitati dan R&D*: Alfabeta. Bandung
- Shandy Widjoyo Putro, Prof. Dr.Hatane Samuel, MS, Ritzky Karina M.R. Brahmana, S.E., M.A., “pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2, No. 1, (2014) 1-9, Universitas Kristen Petra
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2009, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Edisi Pertama: Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono. Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua: Andi, Yogyakarta
- Violita, Chyntia, 2017, “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy”, *Jurnal AGORA* Vol. 5, No. 1, Universitas Kristen Petra Surabaya, 2017.
- Yamit, Zulian, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta
- Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1990. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Customer Perceptions and Expectations" (New York: The Free Press