

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry R. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Business Review*. Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-9.
- Andaleeb, Syeed dan Conway. 2006. Customer Satisfaction In the Restaurant Industry: An Examination of the Transaction Spesific Model. *Journal of Services Marketing*. Vol 20, No 1, Halaman 3-11.
- Andreani. 2010. Analisa Kualitas Layanan Bisnis Makanan dan Minuman Di Surabaya Ditinjau Dari Derajat Pemenuhan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 5, No 1, Halaman 1-8
- Arikunto. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Aksara.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta : Rineka Citra.
- Atmodjo, Marsum W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Basu, Swasta. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern. Liberty*, Yogyakarta.
- Buchari, Alma. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabet
- Christina, Widya, Utami. 2010. *Manajemen Ritel (edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Doyle A.D, 2009, *Physical Growth and Development; Physical Growth, Merck Manual Professional*
- Essiem, Joshua Ofari. 2013. Service Quality And Patients Satisfaction With Healthcare Delivery. *European Journal of Business And Management*. Vol 1, No 1, Halaman 1-6.
- Fiani, Margaretha S. & Edwin Japariato. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1, No 1, Halaman 1-6.
- Ghozali, I. 2009. Ekonometrika. *Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Badan Penerbit Diponegoro: Semarang
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hair dkk. 2006. *Metode Pengumpulan Sampel*.

- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Julius, Yosandi. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja. *Ekuitas Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Vol 3, Halaman 294-312.
- Kurniasari, Nova. 2013. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1. No 1, Halaman 5-16.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *“Principles of Marketing” (14th Edition)*. Pearson, New Jersey
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa – Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Pui Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1, No 4, Halaman 1341-1348.
- Nurlisa dan Sofiyah, Rahmatus, Fivi. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kecap Manis Merek Bango. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 2, No 21, Halaman 4-9.
- Nurlistiya, Wahyu. 2012. Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Pada Nav Karaoke Cabang Depok. *Jurnal Penelitian Universitas Kristen Petra*. Vol 2. No 13. Halaman 1-9.
- Rachman, Fatchur. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 200 Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 3, No 11.
- Rusman. 2011. *Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme*.
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara. Mapindo
- Supriyanto, Yuda dan Harry Soesanto. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*. Vol 1, No 1, Halaman 14-27.
- Sugiono. 2001. *Perilaku Pembelian Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Rosda : Bandung

- Soelasih, Y. 2004. *Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan*. Yogyakarta: Telaah Bisnis.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa. Jakarta* : Gramedia Cawang
- Yuriansyah, A. L. 2013. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. Vol 2. No 1, Hal 1-7.
- Widjoyo dkk. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 1, No 1, Halaman 1-12.