

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R., Agustin, F. dan Yoestini. (2012), Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Diponegoro Business Review*, 1 (1) hal: 1-9.
- Adytomo, Yudith. (2006). “Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang”, *Thesis Tidak Dipublikasikan*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Afifudin dan Sonang Sitohang. (2016). Pengaruh Lokasi, Promosi Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5, Nomor 12.
- Akbar M.M and Parvez. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Albertus Ferry Rostya Adi dan Yoestini, 2012. “Analisis Pengaruh Harga,Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari.Semarang)”. *Jurnal Manajemen*. Vol.1 No.1. Hal.1
- Amrullah, Pamasang S. Siburian, Saida Zainurossalamia ZA. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. Volume 13, Nomor 2.
- Ana Stranjancevic, Iva Bulatovic. (2015). Customer Satisfaction As An Indicator Of Service Quality In Tourism And Hospitality. *International Journal for Quality Research*. Volume 9, Number 4.
- Anders Gustafsson, Michael D. Johnson, & Inger Roos. (2005). The Effects of Customer Satisfaction,Relationship CommitmentDimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing*. Vol. 69 October , 210–218.
- Ari wibowo. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di ”D”stupid Baker” Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Volume. 3 Nomor. 12.
- Assauri, Sofjan. (2001). Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Asep Sukmo Raharjo. (2009). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi*.

- Asghar Afshar Jahanshahi, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 No. 7.
- Astutin, Sari. (2009). "Pengaruh Firm Size, Growth, Profitability, Business Risk Dan Tangible Asset, Terhadap Financial Leverage Pada Industri Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol.11, No.04, November : 345-370.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basrah Saidani dan Samsul Arifin. (2012). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) /Vol. 3, No. 1*.
- Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Perumahan Puri Mediterania Semarang. *Jurnal Studi Manajemen & Organisas*. Volume 4, Nomor 2, Juli, Halaman 91.
- Bayu Sutrisna Aria Sejati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5, Nomor 3, Maret.
- Bastos, J. A.R., and Gallego P.M., (2008). Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis, *Journal of Marketing*, Universidad de Salamanca.
- Bolton, Ruth N. and Katherine N. Lemon (1999), "A Dynamic Model of Customers' Usage of Services: Usage as an Antecedent and Consequence of Satisfaction," *Journal of Marketing Research*, 36 May, 171-86.
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Dahlia Lubis. (2013). Analisis Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Waroeng Steak And Shake. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

- Dita Putri Anggraeni, Srikandi Kumadji & Sunarti.(2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.Vol. 37 No. 1.
- Dwi Aryani¹,Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Mei—Agus, halaman 114-126.
- Dwi Styaningsih. (2009). Pengaruh Lokasi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampak Loyalitas Konsumen. *Jurnal manajemen*. Halaman 3.
- Eriyanto. (2007). Teknik Sampling: Analisis Opini Publik. LKIS, Yogyakarta.
- Evrina Wardhani, (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai.
- Elan Diwangkoro.(2016). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Kopi Dan Kualitas Pelayanan Di Kafe Kopi Garasi Candi Winangun Ngaglik Sleman Yogyakarta. Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik.
- Fachrul Rizal, Muhammad Adam & Mahdani Ibrahim. (2017). Effect Of Price, Design And Location On Decision Of Purchase And Its Implication On Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol. V, Issue 12.
- Fatchur Rachman dan Tri Yuniati. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol. 3 No. 11.
- Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio,S.E.,M.M. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurusan Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 2, halaman 1-7.
- Fifyanita Ghanimata. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Fitzsimmons, James A. Fitzsimmons, Mona J. (1994). *Service Management for Competitive, Advantage*, Mc. Graw Hill Companies, Inc.
- Fornell, C. (1992), "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience," *Journal of Marketing*, Vol. 56, pp. 6-2.

- Fornell, C. Johnson, MD., Anderson, EW., Cha, and Bryant, BE. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, Vol. 60.
- Fornell, Claes, Michael D.Johnson, Eugene W anderson, Jaesung Cha, dan Barbara Bryant. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings". *Journal of Marketing*. Vol 60. Oct 1996. pp 7-18.
- Gendro,Wiyono. (2011). Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.
- Ghozali, Imam. (2006). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2014). Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty and profitability: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 7 No. 4, pp. 27-42.
- Handi, Irawan. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hidayat.A.A.(2009). Metode Penelitian Kebidanan Dan Teknik Analisis Data. Jakarta : Salemba Medika.
- Imam Haromain dan Heru Suprihhadi. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5, Nomor 5.
- Inka Janita Sembiring, Suharyono, Andriani Kusumawati. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di McDonalds Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume. 15 Nomor. 1 Oktober.
- Johnson, MD. and C. Fornell. (1991). A frame work for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*. 12 (2). 267-86.

- Jonathan T. Kolstad, Michael E. Chernew. (2009). Quality And Consumer Decision Making In The Market For Health Insurance And Health Care Services. *Medical Care Research And Review*. Volume 66, Number 1.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid Kesatu. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler dan Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Amstrong, Yudhi.(2008), “Kualiatas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio”, *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Juni
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Levy & Weitz. (2007). *Retail Management 6th edition*. United States of America : McGraw-Hill International.
- Lina Prahastuti. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi*.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Salemba Empat.
- Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Manshur Yahya. (2008). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Barista Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Espresso Bar Solo. *Jurusan Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*.

- Mas'ud, Fuad. (2004), *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ni Made Arie Sulistyawati¹ Ni Ketut Seminari². (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Volume. 4, Nomor. 8, halaman 2318-2332.
- Nur Wulandari dan Mudiantono. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen KOPIKITA Semarang). *Diponegoro Journal Of Managemet Vol.2, No. 2*, 1-9.
- Nugroho dan Ratih Paramita. (2009). Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang. *EKOBIS vol. 2 no. 1*. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang.
- Oldy Ardhana. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi.
- Oliver, Richard L. (1999). "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing.*, Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.
- Olivia Firda Yuanita. (2017). Pengaruh Produk, Kualitas Jasa, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Nasabah Penabung (Studi Pada Bmt Mandiri Sejahtera Cabang Pasar Kranji, Lamongan, Jawa Timur). *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Panji surachman. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat. *Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi*.
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. (2000). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Prita Saraswati, Srikandi Kumadji & Yusri Abdillah. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Coffee Shop Starbucks Di Surabaya Dan Kuala Lumpur. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 14 No. 1.
- Pujawan, I Nyoman. (2010). *Supply chain management* Edisi Kedua. Surabaya : Guna Widya.
- Rares, Angelina dan Rotinsulu Jopie Jorie. (2015). The Effect Of The Price, Promotion, Location, Brand Image and Quality Products Towards The Purchase Decision Of Consumers At Bengkel Gaoel Store Manado Town Square. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akun*. Vol.3.

- Riky Febri Windoyo. (2009). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Waroeng Steak AndShake Di Semarang).
- Runtunuwu, Johannes Gerardo. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Café Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Manajemen*. Volume 2 Nomor 3 Hal 1-18.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Saina Indonesia (JRMSI)*. Vol. 3, No. 1, 1-22.
- Shandy Widjoyo Putro, H. S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen di Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume. 2. Nomor. 1, Halaman 1-9.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. (2001). *Bertanam Kedelai*. Jakarta: Penebar Swadaya
- Theresia Endriati E. Pengaruh Kualitas Produk Kopi Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Postmo Di Alaya Samarinda. *Jurusan Manajemen Operasional, Fakultas Ekonomi*.
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang. Jawa Timur : Bayu Media Publishing.
- Tjiptono F dan Gregorius Chandra (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Kualitas Pelayanan*, ANDI, Yogyakarta, 2011.
- Tri Adhy Prasetyo. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Pada Waroeng Bamboe Di Tembalang. *Fakultas Ekonomika Dan Bisnis*.
- Tse dan Wilton, (1998). *Two Approaches to Service Quality Dimension, The service Industry Journal, Vol.11 No.3*.

Ujang Suwarman. (2004). “ Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Penerbit: PT Ghalia Indonesia, Bogor.

Vivianli Liu. (2016). Alisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi*.

Zafar, Mohsin and Zafar, Sana and Asif, Aasia and Hunjra, Ahmed Imran and Ahmad, H. Mushtaq (2011): Service quality, customer satisfaction and loyalty: an empirical analysis of banking sector in Pakistan. Published in: *Information Management and Business Review* , Vol. 4, No. 3 (2012): pp. 159-167.