

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus F.R. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi, & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei – Agustus 2010, Hal. 114-126, ISSN: 0854-3844.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Carman, Kara. 2005. *Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Royalty*. Marmara University Hospital.
- Daryanto, & I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Engel, J.F., R. D. Blackwell, & P. W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen Jilid 1*. (Terjemahan F.X. Budiyanoto). Jakarta: Binarupa Aksara. (Edisi asli diterbitkan tahun 1992 oleh The Dryden Press).
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia :Jakarta.
- Griffin. 2005. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Utama.
- Julita, 2003. *Menuju Kepuasan pelanggan melalui Penciptaan Kualitas pelayanan*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah, Sumatera Utara.
- Kotler, Philip dan Armstrong Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (1988). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 2*. (Terjemahan Jaka Wasana). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 1988 oleh Prentice Hall Inc.).

- Kotler, P., & G. Amstrong. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1. (Terjemahan Bob Sabran). Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall).
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 1. (Terjemahan Bob Sabran). Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). Manajemen Pemasaran Jilid 2. (Terjemahan Bob Sabran). Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Control*. Edisi Sembilan. Simon & Schuster. New Jersey : Prentice hall.
- Kuncoro, M. (2001). Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christoper. 1996. *Service Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Payne, Adrian. 2000. *The Essence Of Service Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Lovelock, C., J. Wirtz, & J. Mussry. (2010). Pemasaran Jasa Jilid II. (Terjemahan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2007 oleh Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey).
- Lumintang, G., & R. Jopie J. (2015). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. Jurnal EMBA, Vol. 3 No. 1, Maret 2015, Hal. 1291-1302, ISSN: 2303-1174.
- Moenir, A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). Perilaku Konsumen Jilid I. (Terjemahan Lina Salim). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). Perilaku Konsumen Jilid II. (Terjemahan Dwi Kartini Yahya). Jakarta: Erlangga. (Edisi asli diterbitkan tahun 2001 oleh Harcourt College Publisher).

- Simamora, Bilson. 2001. *Remarketing for Business Recovery*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Sudjana.2002. *Metode Statistika*. Bandung : Penerbit Tarsito.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta Rineka Cipta.
- Sukmawati, Rima. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Syafiq, Ali dan Haryono. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomspeedy Dengan Metode Structural Equation Modeling (SEM)*. Surabaya : PT. Telkom.
- Syaifullah, M. Danang. 2011. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Paramedina Tlogosari Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia.2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Managemen Jasa* . Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi. 1997. *“Total Quality Service”*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2003). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & A. Diana. (2003). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & G. Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Usmara. (2003). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.

- Widodo, T. (2016). Pengaruh Brand Image, Atribut Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario di Kulon Progo. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. 131.
- Wood, M. B. (2009). *Buku Panduan Perencanaan Pemasaran, Edisi Ketiga*. (Terjemahan Benyamin Molan). Jakarta: PT. Indeks. (Edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Saddle River).
- Yamit, Zulian. (2000) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Yesenia, & E. H. Siregar. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol. 5 No. 3, Desember 2014, Hal. 183-199.

