

Daftar pustaka

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Amir, Taufik M. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amirullah, Widayat. 2002. *Metode Penelitian Pemasaran*. Malang: CV Cahaya Press.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 17. Nomer 2. Universitas Indonesia.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Endang, Mulyatiningsih. 2011. *Evaluasi Proses Suatu Program*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Irawan. 2002. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta. Erlangga

- Kotler, Philip. Dan Gary Amstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Malang: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Malang: Salemba Empat.
- Maulana, Syarif. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TOI. *Jurnal Ekonomi*, Volume 7. Nomer 2.
- Montung, Pamela. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Skripsi: Universitas Negeri Malang*.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Prehallindo.
- Rahmawati, Kartika, Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten. *Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Rahmawati, Kartika, Nur. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Bangsawan Klaten. *Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sembiring, Janita, Inka. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mc Donal MT Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 15 Nomer 1. Universitas Brawijaya Malang.
- Sugiyoino. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyoino. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyoino. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Metodelogi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Bani Press
- Sukmawati, Rina. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Café Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Ghalia Indonesia

- Supranto, M.A.,APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3 Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andy Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andy
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Widiada, Krisna. 2019. Pengaruh Produk Yang Dihasilkan dan Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ikan Bakar Pantai Pelabuhan Ikan Desa Sangsit di Desa Sangsit. *Skripsi. Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Widiada, Krisna. 2019. Pengaruh Produk Yang Dihasilkan dan Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ikan Bakar Pantai Pelabuhan Ikan Desa Sangsit di Desa Sangsit. *Skripsi. Universitas Pendidikan Ganesha*.
- Widjoyo, Shandy. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Volume 2. Nomor 1. Universitas Negeri Surabaya.