

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*.
- Fandy, T., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Saadah, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Ayam Jamur Jln. DI. Panjaitan No. 09 Medan)*. Universitas Sumatera Utara
- Imam, G. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (10AD). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran Jilid II Edisi Millenium*. Diterjemahkan oleh Jaka Wasana. Penerbit. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 14.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septian Wijanarko, B. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Digital 10 di Surakarta*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survei*, PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, M. (2007). *Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sulistyaningrum, U. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express. *Dipublikasikan. Universitas Negeri Yogyakarta.*
- Tjiptono, F. (2000). Strategi Bisnis Modern, penerbit: Andi offset. *Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta.*
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3. *Yogyakarta: Andi, 301.*
- Wahab, Z., & Widiyanti, M. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRLINES (Studi kasus konsumen di Kota Palembang). *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen, 11(1), 59–72.*