

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong , G dan Kotler P.1997. *Cetakan Prinsip-Prinsip Pemasaran Pertama*. Jakarta:Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Cooper, Donald R dan Pemela S. Schindler. 2006. *Business Research Method*. McGraw-Hill Irwin.
- Felita dan Hartono 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 2, No. 2, hal:1-7.
- John Hendra dan Maria Josephine. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto ”. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol. 1, No. 3, September 2011: 275-291.
- Jaisy Aghniarahim. 2012. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Brand Image pada Rumah Makan Ayam Goreng”. Skripsi. Malang: Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya Semarang.
- Jimmy Sugianto dan Sugiono Sugiharto. 2013. “Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya ”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1, No. 2, hal:1-10.
- Kottler. Phillip. 2005. “*Manajemen Pemasaran*”. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler & Keller. 2009. “*Manajemen Pemasaran*”. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K.2005. “*Manajemen Pemasaran Jasa*”. PT.Indeks Kelompok gramedia.Jakarta.
- Riyan Afriyansah 2011. “Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Konsumen pada Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang ”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17, No. 2.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. Imam ghozali.2005.

- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2002. "Manajemen Strategi Pemasaran" Edisi kedua. Andy offset, Yogya.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. "Manajemen Strategi Pemasaran". Edisi kedua, Andy offset, Yogya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. "Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. "Service, Quality, and Satisfaction".
Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. "Strategi Pemasaran". Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wayan Arya Paramarta 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar". *Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 2, No. 1*.
- Yuliarmi, Riyasa, Putu. 2007. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar".