

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D dan Rosinta, F. 2010. *Pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17.No.2.
- Avita, R. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDONALD'S MANADO*. Jurnal Emba. Vol. 1. No. 4.
- Babin, Zikmund. 2011. *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Edisi Kesepuluh. Penerbit Salemba empat. Jakarta.
- Denny, Daud. 2013. *Promosi dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pembiayaan Pada PT. Bess Finance Manado*. Jurnal Emba. Vol. 1. No. 4.
- Fajar Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Hendra, John. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan KETTY RESTO*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol. 1. No. 3.
- Iksan. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 1. No 1.
- Imam Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. PT. Indeks : Jakarta.
- Kotler, Philip dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Indeks : Jakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Marketing management (13th ed.)*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Morissan. 2007. *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Ramdina Prakarsa : Jakarta.
- Normasari. Selvy. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Survei pada Tamu*

- Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 6. No. 2.
- Putra, Arya Maman. 2012. *Analisis pengaruh kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada PT. BCA cabang Kanjengan Semarang*.
- Schiffman, Leon G dan Leslie Lazak Kanuk. 2007. *Consumer behaviour*. Ninth Edition. Pearson Education, Inc New. Jersey.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian bisnis*. Cetakan ke-15. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- Sutrisno Hadi. 2005. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua Cetakan Kesembilan*. Liberty : Yogyakarta.
- Swastha, Basu dan T.Hani Handoko. 2005. *Manajemen Pemasaran : Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. 2006. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonissia : Jakarta.
- Yoestini. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Volume 1, Nomor 1, Halaman 1-9.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. 2009. *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm 5th Edition*. McGraw-Hill : New York.