

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rosetya. 2012. "Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Skripsi*, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Fardiani, Aprilia Nia. 2013. "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Cafe Pandanaran Semarang". *Skripsi*, Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Hadi. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: PT. Asdi
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2007. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2002. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shofiyatun, Dian Asri. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Mengunjungi Solo Grand Mall". *Skripsi*, Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistik*. Bandung: Tarsito.
- _____. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Swastha, Basu. 2000. *Azas – Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2009. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Widyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.