

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dayang dan Rozario, Francine. 2009. *"Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry"*. International Journal Of Social, Education, Economics and Management Engineering . Vol 3, No 5.
- Amanah, Dita . 2010. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk *Bakery & Cake Shop* . Jurnal Keuangan dan Bisnis. Vol.2, No.1.
- Amiruddin, Ridwan. 2007. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Makasar, Unhas.
- Aryani, Dwi dan Rosita, Febri. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Bisnis dan Birokrasi Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol.17, No.2, Hal 114-126.
- Dwiyadi Surya Wardana. 2011. "Pengaruh Kepribadian Konsumen pada Pilihan Merek Sebagai Konsep Diri Pada Kategori Produk". *Aset*, Maret 2011, Vol. 13 No. 1.
- Djarwanto dan Pangestu,Subagyo. 2005. *Statistik Induktif*. Edisi keempat. Yogyakarta : Cetakan Keempat. BPFE.
- Haghighi, Muhammad dkk. 2012. *"Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry"*. African Journal Of Business Management. Vol. 6 (14), pp. 5039-5046.
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Metode SPSS*. Bandung, Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, cetakan keenam, Penerbit : BPFE – Yogyakarta.
- Haryanto. A Resty. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado*. Jurnal Emba. Vol.1, No. 4, Hal 1465-1473.
- Iswayanti, Ika Putri. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, dan Tempat terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada

Rumah Makan “Soto Angkring Mas Boed” di Semarang)”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

Jogiyanto H.M., 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta, BPFE

Kosasih, Fadili dan Fadillah, Nurul. 2013. “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Dealer Arista Johar”. *Jurnal Manajemen*. Johar:

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. PT. INDEKS Kelompok Gramedia. Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip and Garry, Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Penerbit Erlangga. Alih Bahasa Bob Sabran, M. M. Jakarta : Erlangga.

Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Alih bahasa: Bob Sabran. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?*, Jakarta : Erlangga.

Kusumanegara, Erlangga. T. 2012. “Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang”. *Skripsi*. (Tidak Di Terbitkan). Semarang: UNDIP

Larosa, Septhani Rebeka. 2011. “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Warung-Warung Makan di Sekitar Simpang Lima Semarang)”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat.

Lupiyodadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Salemba Empat. Jakarta.

Mowen John C., Minor Michael. 2002. *Perilaku konsumen jilid 1*. Erlangga. Jakarta.

Sari, Kiki. M. D. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Spesial Sambal Di Pabelan. *Skripsi*. (Tidak Diterbitkan). Surakarta: UMS.

- Setiadi, J. Nugroho. 2003 *Perilaku Konsumen*. Penerbit Kencana. Bogor.
- Nugroho, Marno dan Ratih Paramita, 2009, “Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari, Vol.10, No. 1*
- Putriandari, Aulia.S. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang*. Semarang: UNDIP.
- Priyatno, Duwi. 2013. *Analisis korelasi, Regresi, dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta : Gava Media.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ranch Market*. *Jurnal Riset Pemasaran Sains Indonesia (JRMSI)*. Vol.3, No.1.
- Sekaran, Uma, 2003. *Metodologi, Penelitian untuk, Bisnis*. Jakarta, Salemba Empat.
- Sembiring, J.I, Suharyono, Kusumawati.A. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Mcdonald's MT.Haryono Malang)*. *Jurnal administrasi bisnis (JAB)*. Vol. 15, No.1.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Dr. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit ALFABETA.
- Swastha, Basu dan Sukotjo. 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*, Gramedia, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy 2000. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality dan Satisfaction*, Penerbit : Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.

Wiratama, Aditya Yoga. 2012. “Analisis Pengaruh Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Olahraga Merek Nike di Kota Semarang”. *Skripsi*. Semarang: Fakultas EkonomidandanBisnis, Universitas Diponegoro.