

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Qurrotul. 2012. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Mama di Surabaya*. Universitas Veteran Jawa Timur.
- Bahrul,kirom. 2010. *Mengukur kinerja pelayanan kepuasan konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipto
- Chusna .2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Mas Mono di Depok*.Universitas Guna Dharma. Jakarta.
- Fudyartanta. 2011.Psikologi Umum. Penerbit Pustaka Pelajar.
- Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan , Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Konsumen*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Irawan, Faried. 1997. *Pemasaran Prinsip dan Kasus Edisi kedua*, BPFE, Yogyakarta.
- Jesy, dkk. 2013. *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Organik di Kota Denpasar*, Jurnal Agribisnis dan Agrowisata, Vol. 2, No. 3, Juli 2013
- Kartika, Adhyaksa N.B. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran “Den Beli” Mojokerto*, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Miilenium Satu*, Jakarta.
- Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lopiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Moeljadi, Joko. 2003. *Analisis Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Rumah di Kabupaten Sidoarjo*, Universitas Brawijaya Malang.
- Philip kotler dan Kevin lave keller. 2009. *Manajemen pemasaran Edisi ketiga belas jilid 1*. Jakarta. Erlangga.
- Prawiro, Fandi otta. 2013. *Analysis of customer satisfaction waroeng steak and shake city of tourism Batu*. Universitas Brawijaya Malang.

Rinawati.2009. *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan factor emotion terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Tjiptono, F. 1997. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.

Widayatun. 1999. *Ilmu Prilaku*, Buku Pegangan Mahasiswa Akper.

Wijayanti. 2009. *Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen*, Universitas Diponegoro.