

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fure, Hendra. 2013. "Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca". *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.3. pp: 273-283.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi 3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadioetomo, 2009. "Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intentions". *Karisma*, Vol.3(2). pp: 113-122.
- Haryanto, Resty Avita. 2013. "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado". *Jurnal EMBA*, Vol.1 No.4. pp: 1465-1473.
- Ilyas, Asad, Noman Arshed dan Talat Hussain. 2016, "Service Quality And Customer Satisfaction: A Study On Islamic Banks Of Pakistan". *Journal of Business Strategies*. Vol.10. No.1. pp: 73-88.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Waright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohamad, Arnber Abraham dan Alhamadani, Shiren Yasen Mohamad. 2011. Service Quality Perspektif and Customer Satisfation in Comercials Banks Working in Jordan. *Middle Eastern Finance and Economic*, 1(4), pp: 611-720.
- Prayag, G. 2007. Assessing International Tourists' Perceptions Of Service Quality At Air Mauritius. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 24, Issue 5, pp: 492-514.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2005. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.

Yesenia dan Edward H Siregar. (2014), Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan, *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol. 5, No. 3. pp 184-199.

Yulianto, Arief. (2010), “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Penerbangan Indonesia Paska Insiden Kecelakaan Pesawat Terbang?”. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol. 1, No. 1, pp: 1-8.