

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Basith, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Waffle Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ahmad A. AL-Tit. 2015. *The Effect Of Service and Food Quality On Customer Satisfaction and Hence Customer Retention*. Asian Social Science; Vol. 11, No. 23;2015
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anshori, Yusak dan Langner, Viviane. 2007. The Importance of Customer Satisfaction and Supreme Service Provision In The Hotel Industry: A Case Study of Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan* Vol. 3, No. 1, P.18-25.
- Assauri, Sofjan. 2001. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Eva Marsusanti, Susilawati. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Matahari Departement Store Kota Sukabumi*. AMIK BSI Sukabumi, STMIK Nusa Mandiri Sukabumi.
- Inka Janita Sambiring, dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasa Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Mc Donals Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas Jilid 1 dan 2. Dialihbahasakan oleh : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jili 1. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. 2010. *Kotler on Marketing*. Terjemahan: Kotler Tentang Pemasaran. Tangerang: Karisma Pubishing.
- Kotler. Philip. 1997. *“Marketing Management Analysis, Planning Implementasi And Contol”*.9th Edition Prentiece-Hall New Jersey.

- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; PT. Salemba Empat
- Majalah Service Excellence Edisi 02/II, 2012:24-26. Perusahaan-Perusahaan Yang Berhasil Membangun Service Excellent.
- Manullang, Ida,2008. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan”. Tesis. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Monica Maria, Muhammad Yusak Anshori. 2013. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. Fakultas Entrepreneurial Business, Universitas Ciputra Surabaya.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA.
- Shaher Murad, Prof. Muhammad Ali. 2015. *Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Restaurant Industry*. SINGAPOREAN JOURNAL OF BUSINESS ECONOMICS, AND MANAGEMENT STUDIES VOL.4, NO.6, 2015
- Sugiyono. 2001. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. AFABETA.
- Sulistiono Angga. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor*. Bogor: Program Studi Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan.
- Tias Windarti, Mariaty Ibrahim. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Riau.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibisono, Darmawan. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Jakarta: Erlangga.