

## DAFTAR PUSTAKA

- Asghar Afshar, Mohammad Ali, Seyed Abbas. 2011. “*Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty.*” Vol. 1 No. 7 (2011).
- Berman, Bany and Joel R. Evans. 2001. *Retail Management. A Strategic Approach.* New Jersey: Prentice Hall.
- Boediono, B. 2004. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- C.N. Krishna Naik, Swapna Bhargavi Gantasala, dan Gantasala V. Prabhakar. 2010. “*Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. European Journal of Social Sciences.*” Vol. 16, No. 2 (2010).
- Draper, N.R and Smith, H. 1992. *Applied Regression Analysis, Second Edition.* John Wiley and sons, Inc. New York.
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo*”. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 51 No 2. Sidoarjo.
- Ghazali, M. Rizwar. 2010. “*Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Membeli*”, Semarang: FE-Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Multivarrate dengan program SPSS edisi 11.* Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi 5.* Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati & Hari Susanta Nughra. 2013. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang.* Diponegoro Journal Of Social And Politic. Hal 1-12 <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>
- Irawan, Handi, 2008. *Membedah strategi Kepuasan Pelanggan.* Cetakan pertama: Jakarta: PT. Gramedia
- Jumilah, dan Soebari Martoatmodjo. 2013. “*Persepsi Konsumen Tentang Produk, Harga, dan Saluran Distribusi, Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Reseller*”, Jurnal Ilmu of Business and Management, Vol. 1, No. 1.
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I.* Jakarta: Erlangga.

- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Matadji, Muhammad Demas Nurdiansyah. 2016. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Atmosfer Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Togamas Gajah Mada Sidoarjo*". *Jurnal Ekonomi Manajemen*. Volume 1, Nomor 1. Sidoarjo
- Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan Parvez. 2009. "*Impact Of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction On Customers Loyalty*." *ABAC Journal* Vol. 29, No. 1 (January-April 2009, pp.24-38).
- Mowen, Jhon dkk. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jilid 2. Jakarta Erlangga.
- Nur Khusnia Wardani. 2014. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia Solo Square Surakarta*. Skripsi. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Ngatmo, dan T. Bodroastuti, 2012, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang*.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Layanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Fredy, 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggandan dan Analisis Kasus PLN – JP*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Resty A. Haryanto. 2013. "*Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*" Vol.1 No.4 (2013).

- Setiaji, Bambang. 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. (2004).
- Sugiyono Prof. Dr., 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.
- Sugiyono Prof. Dr., 2013, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.
- Sutrisno Edy, Dr. M. Si. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.