

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No. 2, Mei–Agustus 2010, 114-126.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Adya Atep. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Harsono. (2016). *Etnografi Pendidikan: Suatu Desain Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Gumpang Agung III.
- Kotler, P. (1988). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid 2*. (Jaka Wasana Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan G. Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi Keduabelas*. (Bob Sabran Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Cetakan Ketigabelas*. (Bob Sabran Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Cetakan Ketigabelas*. (Bob Sabran Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M. (2001). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Kurniawan, Albertus Wijaya, Leonardo Budi Hasiholan, dan Djamaludin Malik (2018). Strategi Pemasaran Dan Rencana Pengembangan Rumah Makan (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Pemasaran dan Rencana Pengembangan Omah Roso Resto and Café di Cabang Baru Pemuda Semarang). *Artikel Jurnal Unpad*. diakses dari <https://jurnal.unpad.ac.id/index.php/article/viewFile>.

- Lovelock, C., J. Wirtz, & J. Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa Jilid II*. (Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Lumintang, G., & R. Jopie J. (2015). Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 3 No. 1, Maret 2015, 1291-1302.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid I*. (Lina Salim Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J. C., & M. Minor. (2002). *Perilaku Konsumen Jilid II*. (Dwi Kartini Yahya Terj.). Jakarta: Erlangga.
- Rusli, A. dan Benjamin Molan. (2000). *Marketing Management*. (Hendra Teguh, Ronny Terj.). Jakarta: Penhallindo.
- Sutopo, HB. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta : UNS Press.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.