

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S.S., & Conway C. (2006). *Customer satisfaction in the restaurant industry: An examination of the transaction-specific model*. *Journal of Services Marketing*, Vol. 20, No.1, pp.3-11.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Astuti Tri Rahayu Sri, Putri Dwiana Anindya. (2017). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen serta dampaknya Minat Beli ulang Konsumen*. (Studi pada Blend Pasta & Chocolate cabang Unika Semarang). Volume 6, Nomor 2, Halaman 1-10, ISSN (Online): 2337-3792.
- Assauri, Sofjan. (2012). *Strategic Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Bailia F.T Jefry, Soegoto Supandi Agus, R. Loindong Serulo Sjendry. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada warung-warung makan lamongan di kota Manado*. ISSN 2303-1174, Vol.2 No.3, Hal. 1768-1780.
- Caruana, A. (2002). *Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction*. *European Journal of Marketing*.
- Chich, S.S. (2012) “*Empirical study pertaining to the effect of price on customer satisfaction with respect to Dominos and Pizza HUT*”, *International Journal of Applied Services Marketing Perspectives*, 1 (2), October-December.
- Dewi Nadia Rindu, Hidayat Rahmat. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam*. Vol. 3(1) 32-40 | ISSN: 2337-7887.
- Djaslim Saladin. (2003), *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Elrado, Morden H., Srikandi K., dan Edy, Y. (2014). “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas pada Pelanggan*

- Jambuwuluk Resort*". *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 15 No.2 Oktober 2014.
- Fandy Tjiptono. (2002) ,*Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI YOGYAKARTA *Majalah Info Bisnis*, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Firdyansyah Indra. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada warung gubrak kepri mall kota Batam*. ISSN : 2598-8107, vol. 1 No. 1.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Cetakan VI. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Ginting Mareta, Saputra Ahmad. (2015). *Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional*. Medan Johor. ISSN 18583199, Volume 23 No.1.
- Handoko. (2000), *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.
- Indriaty Lulu. (2016). *Pelayanan Jasa atas empat Dimensi Kepuasan Konsumen*. JPSB Vol.4 No.1, 2016.
- Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Iskandarsyah Mariska Nabila, Utami Sorayanti. *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada perumahan murah di Hadrah Property*. Vol. 2, No. 1 November: 129-141, ISSN: 2598-635X.
- Kotler, Phillip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid II*. Jakarta : Indeks.

- Kotler, P dan K, L, Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Indeks. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Garry Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta
- Krisdayanto Iqbal, Haryono Tri Andi, SE,.MM., Gagah Edward, SE,. MM. *Anslisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di I Cafe LIna Putra Net Bandungan*.
- Lupioyadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat. McDonald's.
- Mahendra Gede I Komang. *Pengaruh Kualitas Layanan terhdap Kepuasan Konsumen pada hotel griya sunset Kuta*. Unud Bali.
- Osman, Z., Sentosa, I. (2014). *Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysian Commercial Banking Industry*. Int. J. Econ. Finance Manag. 3 (2).
- Praharsi Yugowati, Erni Nofi, dan Sinambela Juanda Bohal. (2015). *Analisa Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum*. (Studi Kasus: Perusahaan CV.OEN Jaya). Jurnal Metris, 16 (2015): 35 – 44.
- Purwanto, Agus, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Adminustrasi Public dan Masalah-Masalah Sosial*. Gaya Media. Yogyakarta.

- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA Rineka Cipta.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sasongko Felita, Dr. Subagio Hartono, S.E.,M.M. (2013). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Pemasaran Manajemen Petra Vol. 1, No. 2, (2013) 1-7.
- Sintya Intan Lumintang, Lopian Joyce, M. Karuntu Merlyn. (2018). *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan jasa transport GO-JEK online pada Mahasiswa FEB Unsrat Manado*. Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1778 – 1787.
- Siregar. (2014). *Siregar. Syofian. (2014). Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Slamet Taofik, Aulawi Hilmi. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut. ISSN : 1412-3614 Vol. 13 No 1.
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhaji Aditia Indra. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang*. No. 32 & 36 50242.
- Sukmawati Rina. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koprasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta*. Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Volume 7, Nomor 2.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Keenam. Yogyakarta: Penerbit. Andy.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Utami Surya Inten Ayu Ida, Jatra Made I. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000, ISSN: 2302-8912.
- Widagdo, H. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanandan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT.XYZ Palembang*. Jurnal Ilmiah STIEMDP , 1.
- Zeithmal dan Bitner. (2003). *Service Marketing integrating customer focus across the firm*. Boston. Mc GrowHill/Irwin.