

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S.S., & Conway C. (2006), "Customer satisfaction in the restaurant industry: An examination of the transaction-specific model", *Journal Services Marketing*, Vol. 20, No. 1, pp.3-11.
- Assauri, S., 2009, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*, edisi pertama penerbit, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- 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)", Vol. 6, No. 2, Hal. 1-10, ISSN (Online): 2337-3792.
- Apiyani, Dwi Aliyyah., & Sunarti. (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)", *Journal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*, 51 (2).
- Ardianta Putra, Hilman. & Ngatno. (2017), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang)", *Journal Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, 1-8.
- Damawanti, (2016), "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Memakai Jasa Percetakan CV. Rahmat Nur di Samarinda", *Journal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman*, 4 (1): 157-171.
- 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.
- Effendi, Januar Panjaitan. (2016), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Journal Manajemen Universitas Telkom*, 11 (2): 265-285.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Salemba Empat.

- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jilid pertama edisi ketiga belas, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2001, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga, Jakarta, Salemba Empat.
- Lubis, Alfi Syahri. & Andayani, Nur Rahmah. (2017), “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Journal administrasi Politeknik Negeri Batam*, 1 (2): 232-243.
- Nugroho, Novemy Triyandari. (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)”, *Journal sistem informasi STMIK Duta Bangsa*, 12 (2):1693-0827.
- 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).
- Parasuraman A Valerie. (2001), “Delivering Quality Service.(diterjemahkan oleh sutanto)”, New York, The free press.
- Prakoso, Bayu. & Nurhadi. (2017), “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Di Gresik”, *Journal administrasi bisnis FISIP-UPNY Jawa Timur*, 8 (1):20.
- Rahanatha, Gede Bayu dkk. (2012), “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Kepercayaan Serta Loyalitas”, *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Bali.
- Rangkuti, Freddy. 2007, *Riset Pemasaran*, Jakarta : PT SUN.
- Sangadji, Etta M., Dan Sopiiah. 2013, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta., CV Andi Offset.
- Sulistiyawati, Ni Made, A., & Seminari, Ni Ketut. (2015), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianya”, *Journal Manajemen Univesitas Udayana*, 4 (8): 21-232.

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013, *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, Yogyakarta: ANDI.
- Suryani, Tatik. 2012, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Sumawardani., Minarsih, Pmaria, M., & Warso, Mukeri, M. (2016), “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Peningkatan Penjualan Di Percetakan Teaching FactoryGrasi Semarang”, *Journal Universitas Pandanaran*. 2 (2).
- Tjiptono, Fandy. 2001, *Strategi Pemasaran*, edisi pertama, Yogyakarta, Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. 2007, *Strategi Pemasaran*, edisi pertama, Yogyakarta, Andi Ofset.
- Widagdo, H. (2011), “Analisis Pengaruh Kualitas Layanandan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer Pada PT.XYZ Palembang”. *Jurnal Ilmiah STIEMDP*, 1.
- Yamintara, Ricky. & Wahyoedi, Soengeng. (2010), “PengaruhKualitas Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Jasuindo Tiga Perkasa TBK”, *Journal Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana*, 10 (2):71-84.