

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Shofiyyuddin As'ad dan Noermijati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit NU Tuban). Malang: Universitas Brawijaya.
- Alma, Buchari. 2000. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Cetakan Keenam, Alfabeta.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. Dasar – dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2005. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.
- Edy Mulyanto. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Fandi Tjiptono. 2001. Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publisng.
- Fandy Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi kedua, peneliti Andi. Yogyakarta
- Febri Tri Bramasta Putra. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Bengkel Mobil Rapi Glass Autocare Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro.

- Felita Sasongko dan Dr. Hartono Subagio, SE, MM. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran: PETRA* Vol. 1, No. 2, 1 – 7.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Freddy Rangkuti. 2003. *Measuring Customer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN - JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Iksan Ongko Widjoyo, Leonid Julivan Rumambi dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru Mc Donald's Basuki Rahmat di Surabaya*.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid I*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terj: Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly. Edisi 9, jilid 1 dan 2. PT Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2, Edisi 12*. PT Indeks. New Jersey.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Made Sanjiwani, Ketut Jayanegara dan I Putu Eka Nila Kencana. 2015. *Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Partial Least Square (Studi Kasus: Burger King Bali)*. Bali: Universitas Udayana.
- Marzuki. 2005. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Ekonisia.

- Nasution, M.N. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi. 2001. Mengenal E-commerce. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Reza Dimas Sigit P dan Farah Oktafani S.E, MM. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Lapangan Futsal (Studi Kasus Pada IFI Futsal Bandung ).
- Stanton, William J. 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis, CV. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. <http://ejournalgunadarma.ac.id/files>.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. Bogor.
- Zeithmal, Valerie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2009. Service Marketing. McGraw-Hill International Edition.