

KEPUSTAKAAN

- Adi, Widjaya, (2012), **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Waroeng Spesial Sambal cabang Lampersari Semarang**, Jurnal penelitian.
- Akbar, Raden Muhammad, (2011), **Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen dalam membeli kendaraan mobil Honda pada PT. Istana Lampung Raya di Bandar Lampung**. (Tesis). Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Almasdi, dan Jusuf Suit, (2012), **Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia**. Syiar Media, Jakarta.
- Anggraini, Dian, (2014), **Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di *Coffee Night* Jakarta**, Jurnal Penelitian.
- Assauri, Sofjan. (2010). **Manajemen Pemasaran**. Rajawali pers. Jakarta.
- Atmawa dan Wahyuddin (2012), “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Matahari Departemen Store di Solo Grand Mall”, Jurnal Penelitian.
- Boyd, Harper W, dkk, (2008), **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedua, Erlangga, Jakarta.
- Dharmmesta, dan Handoko, T. Hani (2007), **Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen**, BPFY-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Durianto, Darmadi, dkk (2006), **Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek**, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Faradiba, Utami, (2013), **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Konsumen Warung Makan “Bebek Gendut” Semarang)**, Jurnal Penelitian.
- Ghozali, Imam. (2005). **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**. UNDIP: Semarang.
- Handoko, T. Hani, (2008), **Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi**. Edisi I. Yogyakarta. BPFY Yogyakarta.

- Herjanto, Eddy, (2008), **Manajemen Operasi**. Edisi Ketiga, Grasindo, Jakarta.
- Hidayati (2013), **Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Mahasiswa Penghuni Ma'had Sunan Ampel Al-Aly UIN Malang Tahun Angkatan 2012/2013 yang mengkonsumsi Mie Instan Merek Indomie)**, Jurnal Penelitian.
- Hurriyati, Ratih, (2005), **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen**; Grasindo, Jakarta.
- Iskandar, A. dan I. Bernarto, (2010), **Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**. *DeReMa Jurnal Manajemen* 2 (2)143-160. Jurnal Penelitian.
- Kashmir dan Jakfar, (2010), **Studi Kelayakan Bisnis**, Kencana Prenada Media Grup. Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry (2008). *Principles of Marketing*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong, Garry (2009). *Principles of Marketing*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Philip (2009). **Manajemen Pemasaran**, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2008), **Manajemen Pemasaran**, (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2009). *Principles of Marketing*, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2008, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Milenium diterjemahkan benyamin Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2006). **Manajemen Pemasaran**, Edisi 11, PT. Indeks, Jakarta.
- Kurtz dan Clow, (2008), **Service Marketing**, John Wiley & Sons Inc, New York.
- Lamb, Hair, (2009), **Pemasaran**, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Levy & Weitz, (2007), **Retail Management 6th edition**. United States of America:McGraw-Hill International.

- Lupiyoadi, Rambat, (2009), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Salemba empat, Jakarta.
- Ma'ruf, Hendri, (2005), **Pemasaran Ritel**, PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Putra, Adijaya (2014), **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Ayam Goreng terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Brand Image Restoran Ayam Goreng Kalasan Djogja**”, Jurnal Penelitian.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005), **Manajemen Pelayanan**, Pustaka Yogyakarta.
- Saleh, A. Muwarik, (2010), *Public Service, Communication*, UMM Press, Malang.
- Schiffman, Leon, & Kanuk, Leslie Lazar, (2008), *Consumer Behaviour 7th Edition (Perilaku Konsumen)*. PT. Indeks, Jakarta.
- Subagio, Ahmad, (2010), *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Sugiyono. (2009). **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif**. CV. Alfabeta:Bandung.
- Sutedja, D., (2007), **Perencanaan Manajemen**, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Swastha, Basu, (2007), **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kedelapan. Cetakan Kedelapan. Penerbit Liberty, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy (2009). **Strategi Pemasaran Jasa**. CV. Andi:Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2008), **Strategi Bisnis Pemasaran**. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2012), *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, Christina Widhya, (2010), **Manajemen Ritel**. Salemba Empat, Jakarta.