

Daftar Pustaka

- Asri Fajar Sari. (2012). "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. Universitas Pandanaran, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 6. No1.
- Assauri, Sofian. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*. No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal 25-30 : Jakarta
- Buchari Alma, 2009. **"Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa"**. Bandung: CV.Alfabeta
- Charles W. Lamb. 2001. **Pemasaran**. Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Dita Amanah. **"Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Majestic Bakery dan Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan"**. Universitas Negeri Medan, jurnal 2010.
- Dwi Ariani. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan"**. Jurnal Administrasi dan Organisasi, Vol.17 No.2 2010.
- Fandy Tjiptono, 2011, **Strategi Pemasaran**, Andy Offset, Yogyakarta
- Griffin, Jill (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga
- Ida Ayu Inten Surya Utami. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saruna Banur"**. Jurnal Manajemen. Vol.4 No.7 2015.
- Indah Dwi Kurniasih. **"Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel AHASS 0002- Astra Motor Siliwangi Semarang)"**. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.01, No.I 2012.

- Ismail, Solihin, 2004. **Kamus Pemasaran**. Cetakan Pertama Bandung, Penerbit Pustaka
- Juanim. 2004. **Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran**. Bandung: Universitas pasundan.
- Kotler dan Keller, 2009. **Manajemen Pemasaran**. Jilid 1. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Armstrong Gary. 2011. 10th Edition. “ *Marketing an Introduction*” Indonesia: Pearson.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2012. *Marketing Management 13* New Jersey: Pearson Prentice Hall.Inc
- Kotler Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*, Global Edition, 14 Edition. Pearson Education.
- Kotler, Philip, (1996), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. Gary Amstrong. (2001). **Dasar-dasar Pemasaran**. Edisi Kesembilan: Jilid Satu. Jakarta : PT Indeks.
- Kotler, Philip (2003). **Manajemen Pemasaran**. Jakarta. PT. Indeks kelompok Gramedia
- Loveock, Christoper, (1988), *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*, London: Prentice Hall Int Inc.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), **Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik)**. Jakarta. PT Salemba Emban Patria

- Lupiyoadi. Hamdani, (2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- McCharty. Perreault, (2003). **Pemasaran dasar – pendekatan manajemen global**. Jakkarta, Salemba Empat.
- Nurlela, Handayani (2004),” **Kualitas Produk. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.**” Jurnal manajemen. vol II no 2
- Nuruni Ika Kusuma Wardhani. “**Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Minuman Sari Buah Frutang**”. Jurnal Neo-Bis, Vol 6. No1, Universitas Pembangunan Nasional, jurnal bisnis 2012.
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry, Leonard L (1985), “*A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research,*” Journal of Marketing, Vol 49
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L Berry, 1988, “*A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Consumer Perceptions of Service Quality,*” Journal of Retailing, vol.64,p.1240
- Resty Avita Haryanto. “**Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restorant MCDonald’s Manado**”. Universitas Sam Ratulangi Manado 2013, Jurnal EMBA Vol 1. No 4.
- Rina Rachmawati. (2010). “**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan**”. Jurnal Teknubuga Vol.2 No.2.
- Robbins. Coulter, M (2007). **Manajemen**, Edisi Kedelapan. Penerbit PT.Indeks, Jakarta.
- Santoso, Singgih dan Fandy Tjiptono (2004). **Riset Pemasaran**. Jakarta : PT ElexMedia Komputindo

- Saladin, 2002. **Intisari Pemasaran**, Edisi Pertama. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Samuel, hatane. Foedjiawati (2005), "**Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Merek.**" Jurnal manajemen & kewirausahaan, Vol. 7, No. 1. 74-82
- Sivadas, Eugene; Baker-Prewitt, Jamie L (2000), "*An examination of the relationship between service quality, customer satisfaction, and store loyalty*", International Journal of Retail & Distribution Management, Volume 28 . Number 2.
- Shandy Widjoyo Putro dan Hatane semuel, MS., Ritzky Karina M.R.Brahmana, S.E.,M.A. "**Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Restoran Happy Garden Surabaya**". Universitas Kristen Petra 2012, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 2. No 1.
- Shary Shartykartini. "**Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Café di Banjarbaru)**". Jurnal Wawasan Manajemen. Vol.4 No.1 2016.
- Soderlund, M (1998), "*Customer Satisfaction And Its Consequences On Customer Behaviour Revisited,*" International Journal of Services Industries Management, Vol.9, No 2
- Stanton, William J. 2005. **Prinsip Pemasaran**. Cetakan Ketujuh. Jakarta, Penerbit: Erlangga
- Sugiyono. 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B**. Bandung: Alfabeta
- Tse. O.K., dan P.e. Wilton. 1988. "*Models of Consumer Satisfaction Formation: AnExtention*". Journal of Marketing Research. Vol. 25. May.

Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius (1998), *Service, Quality, Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta

Ummu Habibah Sumiarti. **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian”**. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Hal 31 – 48.

Wilkie, W.L (1990) *Customer Behaviour*. Edisi Kedua. John Wiley and Son, New York.

Yesenia. **“Pengaruh Kualitas Pelayan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan”**. Jurnal Manajemen 2010.