

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arief. (2007). *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan*. Bayumedia: Malang.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Jakarta: CAPS.
- Jahanshahi, Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Seyed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser, Seyed Mohammad Sadeq Khaksar. (2011). Study the Effects of *Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. University of Pune. India. Vol. 1, No. 7. Hal 253-260.
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. (2011). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Alih Bahasa Imam Nurmawan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benjamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, Keller Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran* Edisi 11. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Universitas Diponegoro. Semarang. Vol. 4, No. 2, Hal 91-100.
- Ravichandran, K. (2010). *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model*. King Saud University. Saudi Arabia. Vol. 5, No. 4. Hal 117-124.
- Resihono, Legowo Dwi. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Hotel Kusuma Kartika Sari*. Politeknik Pratama Mulia. Surakarta. Vol. X, No. 1, Hal 36-55.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta : Bandung.

- Sunyoto, Danang. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS : Yogyakarta
- Tjiptono, fandy. (2008). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Utami, C.W. (2010). *Manajemen Ritel Edisi 2: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi, Yohanes Sondang Kunto. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. Universitas Kristen Petra. Surabaya. Vol. 1, No. 1, Hal 1-12.

