

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arief, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- [2] Kotler, Philip dan Gary Amstrong, "Prinsip-prinsip Pemasaran", Jakarta: Erlangga, 2008.
- [3] Kotler, P dan G. Amstrong, Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa, Edisi 12, Jilid 1., Jakarta: Penerbit Erlangga, 2012.
- [4] Riyan Afri Yansah, Budi Hartono and MB. Hariyono, "Analisis Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang," *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, pp. 30-34, 2013.
- [5] B. I. S. Swastha, Pengantar Bisnis, Yogyakarta: Liberty, 2010.
- [6] Kotler, Philip dan Keller, "Manajemen Pemasaran I". Edisi 13, Jakarta, Erlangga, 2012.
- [7] Kotler, P dan Keller, Manajemen Pemasaran (Edisi 13, Jilid 1 & 2), Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- [8] P. Kotler, dan Keller, Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1, Terjemahan Bab Sabran, MM, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- [9] T. Abdullah, dan F. Tantri, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- [10] Kotler, P and Keller, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010.
- [11] Tjiptono, Service, Quality & Satisfaction, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011.
- [12] Kotler, P and dan G, Armstrong, "Prinsip-Prinsip Manajemen". Edisi ke 13. Jilid 1. Penerbit Erlangga, Jakarta, 2012.
- [13] F. Tjiptono, "Strategi Pemasaran". Edisi 3. Andi Ofset, Yogyakarta, 2008.
- [14] F. Tjiptono, "Pemasaran Jasa", Jatim: Bayumedia Publishing, 2011.
- [15] F. Tjiptono, Manajemen Jasa, Edisi 1, Yogyakarta: Andi, 2006.
- [16] Arief Mts, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, Malang: Bayumedia Publishing, 2007.
- [17] Suwarni, "Marketing Mix Strategy dalam Meningkatkan Volume Penjualan," *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2009.
- [18] Arif Rahman, Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business : Cara Jitu Menrontokan Pesaing, Jakarta; TransMedia, 2010.
- [19] Tjiptono and Chandra, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: CV Andi, 2012.
- [20] P. Kotler, dan K. Keller, Manajemen Pemasaran. Edisi 12, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.

- [21] Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson, "Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran". Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat., Jakarta, 2014.
- [22] P. Kotler, Manajemen Pemasaran, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009.
- [23] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [24] F. Tjiptono, "Service Management, Mewujudkan Layanan Prima". Edisi 1, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [25] P. Kotler, dan and K. Kevin Lane, Marketing Management, Edisi 14, Pearson Prentice Hall, 2013.
- [26] B. G. Zethaml, "Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm". Edisi 5. The MCGraw-Hill Companies, 2009.
- [27] F. Tjiptono, Pemasaran jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2014.
- [28] P. Kotler and K. Kevin Lane, Marketing Manajemen. Edisi 14, London: Pearson Prentice, 2012.
- [29] Lupiyadi, Rambat dan Hamdani, "Manajemen Pemasaran Jasa". Edisi 2. Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- [30] Jefry F.T. Bailia, Agus Supandi Soegoto and dan Sjendry Serulo R. Loindong, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado," *Jurnal EMBA*, Vols. Vol. 2, No. 3, 2014.
- [31] Yunitasari dan Dian, "pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restaurant KFC," *Ilmu dn Riset Manajemen*, vol. Vol.5 No.3, 2016.
- [32] Handayani Natalia Siregar and Arlin Ferlina , "pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada KFC cabang buah batu bandung," *e-Proceeding of Management*, vol. Vol.3 No.2, p. 2104, 2016.
- [33] Ni Made Arie Sulistyawati and Ni Ketut Seminari, "pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan restoran indus ubud gianyar," *Manajemen Unud*, vol. Vol.4 No.8, pp. 2318-2332, 2015.
- [34] Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D". Cetakan ke- 13, Bandung: Alfabeta, 2011.
- [35] N. D. Utami, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vols. Vol. 4, No. 5, 2015.
- [36] V. W. Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi, Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS, 2015.
- [37] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS, 8th ed., Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016.

[38] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan Program SPSS, Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.

[39] W. Sujarweni, SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL