

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Shinta, MP., 2011. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit UB Press. Malang.
- Arnati, Wulansari, Budi Setiawan, dan Tiurma Sinaga. 2013. *Tingkat Kepuasan Konsumen di Kantin Zea Mays*. Jurnal Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Aurora, Tianisari Purba, 2011. *Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di A&W Restaurants Di Sun Plaza Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Chichi, Sriyanti Tamaweol Kansil, .2015 *Studi Kasus Tingkat Kepuasan Konsumen “Sop Buah Icha” di Boulevard Manado*. Skripsi Universitas Samratulangi. Manado.
- Daryanto, dan I. Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit Gava Media. Yogyakarta
- Dewi, Maya Sari dan Endang Sulistya Rini, 2013. *Pengaruh kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas UD. Delvi planet t-shirt Central pasar medan*. Jurnal Fakultas Ekonomi Univ. Sumatera Utara.
- Diah, Suryaningsih. 2008. *Pengaruh Tata Letak Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Assalaam Hypermarket*. Skripsi Fak. Ekonomi Univ. Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Dody, Febri Aryadi, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (STUDI PADA GIANT Supermarket Dinoyo MALANG)*. Jurnal ekonomi manajemen Universitas Brawijaya. Malang.
- Duwi, Priyatno. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Media Kom. Yogyakarta.
- Dwi, Ariyani dan Febrina Rosinta, 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Universitas Indonesia
- Dwiwinarsih, R., 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bak Mie Aysi di Depok*. Jurnal ekonomi manajemen Universitas Gunadarma. Depok
- Edy, Haryanto, 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Erikson, Manurung, Samsir, dan Iwan Nauli Daulay, 2014 *Analysis of Humanistic Quality Service Layout Of Effect (case study on Ibnu Sina Hospital*

- Pekanbaru*). Jurnal No.1 Vol 2 Oktober 2014, Fakultas Ekonomi, Universitas Riau.
- Ferdinand, Augusty, 2002. *Manajemen Pemasaran: Sebuah Pendekatan Strategik*, Research Paper Series, BP. UNDIP.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Heizer, Jay. & Render, Barry. 2006. *Operational Management. (Terjemahan) edisi Sembilan*. Jakarta : Salemba Empat
- Happy, W. E., 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo)*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi II Jilid 2*. Jakarta:Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2006. *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009a. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Bob Sabran, MM. Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- 2008b. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan oleh Bob , MM. Jilid 2. PT. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Qomariah, Nurul. 2012. Nilai –nilai Islam Sebagai Variabel Moderating Pengaruh Variabel Kualitas Layanan, Citra Institut Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Prosiding*. Seminar Nasional Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, F., 2008. *Strategi Pemasaran: Edisi ketiga*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- ,F.,2008. *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit CV. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- , F., G. Chandra, dan D. Adriana, 2008. *Pemasaran Strategik*. Penerbit Andi OFFSET. Yogyakarta.
- , F. dan G. Chandra, 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit C.V Andi OFFSET. Yogyakarta.
- , F. dan G. Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Penerbit C.V
- Nitisusastro, H. M., 2013. *PERILAKU KONSUMEN dalam Perspektif Kewirausahaan*. Penerbit ALFABETA. Bandung

- Raharjani, Jeni (2005). *Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi (JSMO). Universitas Diponegoro Semarang.
- Santoso, Singgih. 2004. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : PT. Gramedia
- Sinambela, L. P., 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif ; Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suci Rahmawati, 2009. *Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Terhadap Tingkat Permintaan Efektif Konsumen di Wisata Kuliner Langen Bogan Surakarta*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. ALFABETA. Bandung.

