

## DAFTAR PUSTAKA

- Angipora, Marius. 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Christine, Selly. 2011. *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan D'Loft Foodcourt Thamrin Plaza*. Medan: Universitas Negeri Medan
- Faizah, Nadia dan Saryadi. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang*. Diponegoro Journal Of Sosial and Politic 2013, Hal 1-8 (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php>) diakses oleh Nonik Setiawati pada tanggal 26 November 2014
- Gitosudarmo, Indriyo. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi I. Yogyakarta: BPFE-UGM
- Irawan, Handy. 2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT. Alex Media Komputindo
- Istianto, John dan Maria. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi Vol 1 No.3 September 2011
- Kasmir, 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia Buku 2*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- \_\_\_\_\_ dan Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2 Edisi kedelapan*. Jakarta: Erlangga
- \_\_\_\_\_ dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Lubis, Rury. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Mini Market Smart Shop unit Karya Clincing, Medan)*. Medan: Universitas Negeri Medan
- Lubis, Saleh. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping*. Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol 1 No.2 Mei 2013, hal 77-85
- Manurung, Wiely. 2011. *Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Swalayan Chyke's Medan Johor*. Medan: Universitas Negeri Medan

- McCarthy, dkk. 2003, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi Kelima, Penerbit CV. Intermedia, Jakarta
- Mowen, Jhon, dkk. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima, Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Mulyanto, Edi. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*. (<http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Skripsi08.pdf>), diakses oleh Nonik Setiawati pada tanggal 26 November 2014
- Ratminto, Winarsih, et. Al. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menulis Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sasongko, Felita dan Hartono. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol 1 No.2, hal 1-7
- Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- \_\_\_\_\_. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2008. *Riset Strategi Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Widjoyo, Iksan dan Kunto. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru MCDonald's Basuki Rahmat di Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol 1 No.1 2013, hal 1-12