

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Ali, Hasan . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Aditia, Indra. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis: Vol.1, No.1, 2012*.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition", England : Pearson Education, Inc
- Arikunto, S.(2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Agus Efendi. (2005). *Revolusi Kecerdasan Abad 21*. Bandung: Alfabeta.
- Arimbawa Cokorda Agung Nata dan Ketut Rahyuda. 2015. Peran Brand Image Sebagai Mediator antara Country Of Origin terhadap Purchase Intention. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol 4 No 4, 2015. ISSN : 2302-8912. Pg 879- 897.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Basu Swastha dan Irawan, (2005), *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Bisnis Franchise Menjanjikan Yang Perlu Dicoba. *Cermati.com*. 16 Desember 2015. Diambil dari: <https://www.cermati.com/artikel/10-bisnis-franchise-menjanjikan-yang-perlu-dicoba> (15 Mei 2018).

- Buchari Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembelian, Alfabeth, Bandung.
- Danang Sunyoto. 2012. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta :CAPS.
- Darwis Hude. (2006). Emosi Penjelajahan Religio Psikologis tentang Emosi Manusia Dalam Al Qur'an. Jakarta: Erlangga
- Erika D Nofita, Mustafa Kamal. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembeliann Pada Salwa House Kafe. Jurnal Manajemen: Vol.2, No.2, 2013.
- Fandy Tjiptono, 2009. Strategi Pemasaran Jasa. CV. Andi:Yogyakarta.
- Fiani, Margaretha S. & Edwin Japarianto. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol 1, No 1, Halaman 1-6.
- Fransiska, Pramita. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Kemasan*. Skripsi. Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, 2003, Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, I. Haron *et al.* 2006. "Service Quality, Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseption of Malaysian Public Listed Company". *Managerial Auditing Journal*. Vol.21, No.7, pp 738-756.

- Irawan, H. (2009). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- J, William Stanton. "Dasar-Dasar Pemasaran Manajemen". Penerbit Danang Sunyoto: Yogyakarta, 2012.
- J. Stanton & William. (2010). Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Jerry C. Olson dan Peter J. Paul. 2014. Perilaku konsumen dan strategi pemasaran. Edisi Sembilan. Buku 2. penerbit salemba empat. Jakarta.
- Ki, Fudyartanta. 2011. Psikologi Umum. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kumar Sanjeev, Dr. Deepali Bhatnagar. Factors Affecting Customer Satisfaction of Food and Beverage Outlets-A Study of Food and Beverage Outlets between Amritsar and Jalandhar. Journal Of Humanities and Social Science. Vol.22, No.9, September 2017.
- Kotler dan Armstrong. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran. Alih Bahasa oleh Wisnu Chandra Kristiaji. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2011). 10th Edition. "Marketing an Introduction". Indonesia: Perason.
- Machrus D. Pratama. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT Arina Parama Jaya. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen. Vol.4, No.11, November 2015.
- Margono. (2004) Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta

Mengenal Faktor Kepuasan Pelanggan Untuk Sukses Berbisnis. Jurnal.id. 11
Maret 2018. Diambil dari:<https://www.jurnal.id/id/blog/2018/mengenal-faktor-kepuasan-pelanggan-untuk-sukses-berbisnis> (10 Mei 2018)

Raja, I. Sabir et al. 2014. Factors Affecting Customer Satisfaction in Restaurant Industry in Pakistan. International Review of Management and Business Research. Vol.3, No.2.

