

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, M., & Mahmudah, N. (2014, September). Analisis kepuasan konsumen di Jatiroso *Catering Service*. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*, 1, 102-120.
- Azwar, S. (2002). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buchari, & Alma. (2000). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, N. K., Andri, G., & Yonaldi, S. (2012, Mei). Pengaruh iklan, citra merek, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan *vaseline hand and body lotion* di kota Padang (Studi kasus di PT. Unilever cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3, 73-130.
- Ferrinadewi, E. (2005, September). Atribut produk yang dipertimbangkan dalam pembelian kosmetik dan pengaruhnya pada kepuasan konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7, 130-151.
- Foedjiawati, H. S. (2005). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek (Studi kasus restoran *the prime steak and ribs* Surabaya). *Jurnal Manajemen dan kewirausahaan*, 7, 74-82.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Bekasi: Gramedia.
- Irawan, D., & Japarianto, E. (2013). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* pada pelanggan restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1, 1-20.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Philip. (2000). *Manajemen pemasaran jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, B. H., Yoestini, Nugraheni, R., & Kamal, M. (2007, Juli). Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus pada perumahan puri mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen*, 4, 91-142.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014, Januari). Analisis kepuasan pelanggan dengan *importance performance analysis* di SBU laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *Jurnal Manajemen*, 11, 72-130
- P. J. Supranto. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Bekasi: Rineka cipta.

- Prasastono, N., & Pradapa, S. F. (2012, Oktober). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen *kentucky fried chicken* Semarang candi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11, 13-23.
- Putri, L. H., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2014, Oktober). Pengaruh *store atmosphere* terhadap keputusan pembelian dan keputusan pelanggan (Studi pada monopoli cafe and resto Soekarno Hatta Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15, 15-42.
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2004, April). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 1-9.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006, November). *Manajemen pelayanan (Pengembangan model konseptual penerapan citizens charter dan standar pelayanan)*. Pustaka Pelajar.
- Rizan, M., & Andika, F. (2011, Oktober). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survei pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 2, 34-42
- Rizan, M., & Arrasyid, H. (2008, Agustus). Analisis asosiasi merek, nilai produk dan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen sepeda motor di Bekasi. *Jurnal Siasat Bisnis*, 12, 129-147.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyono, I. S., & Kusumawati, A. (2014, Oktober). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15, 1-10.
- Suwarni, & Mayasari, S. D. (2011, Maret). Analisis kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada produk Samsung. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1, 76-84.
- Tamaka, I. (2013, September). Pengaruh terhadap sikap konsumen pada produk Daihatsu di PT. Astra Internasional Daihatsu Manado. *Jurnal Emba*, 1, 1317-1328.
- Thio, S. (2001, Maret). Membangun *service quality* untuk mencapai kepuasan konsumen di *Industri Hospitality*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3, 61-71.
- Umar, & Husein. (2008). *Strategic manajemen in action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Wardhani, E. K. (2006, Januari). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen jasa penerbangan (Studi kasus pada jasa penerbangan Garuda Indonesia Semarang-Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 3, 1-40.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017, Oktober). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (Studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 4, 10-29.
- Yamit, D. Z. (2005). *Manajemen kualitas produk & jasa*. Bandung : Ekonisia.
- Yuliati, L. N., & Anzola, Y. (2009, Agustus). Tingkat kepuasan konsumen terhadap tanggapan perusahaan pasca tindakan komplain melalui media cetak. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, 2, 186-192.
- Yulita, M., Lestari, D. H., & Haryono, D. (2014, April). Tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen produk susu cair dalam kemasan koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) di kota Bandung. *Jurnal Emba*, 2, 158-165.
- Yunita Savitri, Hidayat, W., & Nurseto, S. (2013). Pengaruh kualitas produk, promosi, faktor sosial dan faktor psikologi terhadap keputusan pembelian sepeda motor matic Yamaha Mio (Studi pada Yamaha Agung motor Semarang). *Jurnal Social and Politic*, 9, 1-20.