

## DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, J. F. T., A. S. Soegoto., dan S. S. R. Loindong. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal EMBA*. 2(3): 1766-1780.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Cetakan Keenam. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gulla, R., S. G. Oroh., dan F. Roring. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*. 1(3): 1313-1322.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Satu. Erlangga. Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sembilan. Jilid 1. Prenhalindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Sembilan. Jilid 1. Prenhalindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran I*. Edisi Keduabelas. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Armstrong G. 2007. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Lupyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mowen, J. C., dan Michael M. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid Kedua. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Payne, A. 2007. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi dan Pearson Education. Yogyakarta.
- Prastono, N., dan S. Y. F. Pradapa. 2012. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Dinamika Kepariwisataaan*. 11(2): 15-23

- Stanton, dan William, J. 2008. *Pinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&d*. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Kedua. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Penerbit dan Percetakan CV Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Publisher. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi Publisher. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia. Malang.
- Widjoyo, I. O., L. J. Rumambi, dan Y. S. Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmad Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(1): 1-7.