

PENGARUH

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David., 2008, *Manajemen Ekuitas Merek*, Alih bahasa oleh Aris Ananda, Mitra Utama, Jakarta.
- Anonim, Cerita Kami, <http://www.waroengss.com//>, Diakses tanggal 5 November 2016 pukul 09.35 WIB.
- Anonim, Global Consumer, <http://www.nielsen.com//>, Diakses tanggal 5 November 2016 pukul 10.05 WIB.
- Aryani, D., & Rosinta, F., 2011, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Bisnis & Birokrasi Journal*, 17(2).
- Assauri, Sofjan., 2001, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Essinger, James & Wylie, Helen.,2003, *Customer loyalty: Devising successful strategies in food and drink*, Routers Busines Insight.
- Ghozali, Imam., 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi 5, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, H., 2008, *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*, Cetakan pertama, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P., & A. B., Susanto, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G., 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Alih bahasa oleh Damos Sihombing, Jilid 1, Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L., 2009, *Menejemen Pemasaran*, Alih bahasa oleh Bob Sabran, MM, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*, PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P., 2004, *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*, Alih bahasa oleh Anies Lastiati, Erlangga , Jakarta.
- Kurniawan, D. A., 2016, "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Niat Konsumen untuk Word of Mouth dengan Kepuasan

- sebagai Variabel Mediasi (Survei pada BPJS di Kabupaten Ponorogo)”, *Al Tijarah*, 2(1), 94-118.
- Lestari, E., 2009, Menyimak Kepuasan Pelanggan di Mancanegara, www.swa.co.id, Diakses tanggal 5 Oktober 2016.
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, & Jayanta Chatterjee., 2007, *Service Marketing People, Technology, Strategy., Sixth Edition*, Prentice Hall, USA.
- Marković, S., & Janković, S.R., 2013, “Exploring The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry”, *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149-164.
- Rahmawati, A., dkk., 2014, *Statistika*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Runtuwuwu, J. G., dkk., 2014, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado”, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Sekaran, U., 2006, *Metode Riset Bisnis*, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S., 2013, “Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-10.
- Sugiyono, 2015, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dkk., 2008, *Pemasaran Strategik*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utama, A., 2003, “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 96-110.
- Xia, L., Monroe, K. B., and Cox, J. L., 2004, “The price is unfair A conceptual framework of price fairness perception”, *Journal of Marketing*, 68,1-15.
- Yamin, R., 2013, “Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, dan Citra terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra International Daihatsu di Manado”, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).