

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan, Fedy. 2013. Dengan judul *Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus di Merica Singkong Resto)*.UGM.
- Aryani dan Rosinta, 2010. Dengan judul *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Universitas Indonesia. Vol. 17, No. 2, hal 114-126.
- Badan Pusat Statistik. 2014. Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka 2014 (Online) <http://www.yogyakarta.bps.go.id> diakses 27 Oktober
- Buchari Alma. 2007, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Felita dan Hartono 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Ayam Penyet Ria*”. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra.Vol. 2, No. 2, hal:1-7.
- Fornell, C., 2002, “*A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish*. Kartajaya, 2006
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Sess. Cetakan keempat*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Irawan, Handi, 2004, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia. Pustaka, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kottler. Phillip. 2008. “*Manajemen Pemasaran*”.Jakarta : PT. Indeks.
- Larasati, Veronica, 2013. judul *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya* Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 2 No. 2, Desember 2013
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba
- RW, Prinoya. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Paparabun Perfume*. [Skripsi]. Universitas Negeri Padang
- Sangadji, Etta Mamang, 2013. *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma, 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

- Sinaga, 2010. Dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang) Universitas Diponegoro.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Soeratno, dan Arsyad Lincoln. 1993, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP YKPN
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung
- Sumanto. 2014. *Statistika Terapan*. Yogyakarta: CAPS
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. “*Service, Quality, and Satisfaction*”. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2005. “*Manajemen Strategi Pemasaran*”. Edisi kedua, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu