

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abdullah, Dayang Nailul Munna Abang dan Rozario, Francine. 2009. *Influence Of Service Quality Towards Customer Satisfaction: A Case Study at The Staff Cafeteria In The Hotel Industry*. *Journal Of Social, Management, Economics, and Business Engineering*.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC)*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Universitas Indonesia.
- Buchory, Herry A. dan Saladin, Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran: Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: Linda Karya.
- Cahyadi, Febrian. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restaurant Pizza Hut Cabang Sun Plaza*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Faizah, Nadia Rizqiyatul. Suyoko, Sri. Dan Saryadi. 2013. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak dan Ice Cream Cabang Jati Semarang*. *Jurnal Sosial dan Politik*. Universitas Diponegoro.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, Ricky W. Dan Ebert, Ronald J. 2005. *Bisnis Jilid 1 -7/E*. Jakarta: PT Indeks.
- Griffin, Ricky W. Dan Elbert, Ronald J. 2006. *Bisnis Edisi Kedelapan*. New Jar: Pearson Education.

- Istianto, John Hendra. Tyra, Maria Josephine. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Palembang.
- Kelana, Sopian Jaya. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hotel & Resorts*. Skripsi Jurusan Manajemen Bisnis dan Telekomunikasi. Institut Manajemen Telkom.
- Kumala, Indra Dan Mariza, Ita. 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pada Perusahaan Jasa Studi Kasus pada Starbucks Coffee Summarecon Mal Serpong*. Jurnal Manajemen. Universitas Pelita Harapan.
- Kurniawan, Adi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express di PT. POS Indonesia (Persero) Kantor POS Cukur*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. STKIP PGRI Jombang.
- Kusuma, Made Adhiguna dan Nurcahya, Ketut. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bali Summer Restaurant Kuta*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Kountur, Ronny. 2009. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis Edisi Revisi, Cetakan Kedua*. Jakarta: Buana Printing.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahendra, Ardana. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines Air Asia Indonesia Pada Periode Januari-Juni Tahun 2011*. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis dan Telekomunikasi. Institut Manajemen Telkom.
- Marzuki, Anton. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Chandra Supermarket (PT. Sekawan Chandra Persada)*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Binus University.

- Mella. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Starbucks Coffee Kemang Square dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
- Oriade, Ade. Fallon, Paul dan Tan, Qingqing. 2014. *Service Quality And Customer Satisfaction In Chinese Fast Food Sector: A Proposal For CFFRSERV. An International Journal Of Akdeniz University Tourism Faculty*.
- Petzer, Daniel dan Mackay, Nedia. 2014. *Dining Atmosphere And Food And Service Quality as Predictors of Customer Satisfaction at Sit-Down Restaurants. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*.
- Purba, Jan Horas. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Robinson Department Store*. Jurnal Ilmiah Rangka gading. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor.
- Rahmawati, Erna. 2008. *Pengaruh Product, Price, dan People Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar SimPATI Program SimPATI PeDe di Kota Bandung Tahun 2008*. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Institut Manajemen Telkom.
- Rehman, Asad Ur. Pervez, Muhammad Abbas. Irfan, Muhammad. Akhtar, Naem dan Sabir, Raja Irfan. 2014. *Customer Satisfaction In The Restaurant Industry: Examining The Models In Local Industry Perspective. Journal Of Asian Business Strategy*.
- Riadi, Vikih. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus pada PT. Merpati Nusantara Airlines Semarang*. Jurnal Pemasaran. Universitas Indonesia.
- Rinala, I Nyoman, Yudana, I Made, dan I Nyoman Natajaya. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali*. E-Jurnal Pasca sarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan. Universitas Ganesha Singaraja.
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market Pondok Indah Jakarta*. Universitas Negeri Jakarta.

- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria*. Jurnal Pemasaran. Universitas Kristen Petra.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methodh for Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis) Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methodh for Business (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis) Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septina, Lisa. 2011. *Kualitas Pelayanan Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pelayanan di Atas Kereta Api Turangga)*. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. 2011
- Siswoyo, Yusman Gito. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen KFC Jembatan Merah Plaza di Surabaya*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Tmur.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Manajemen Pemasaran (Pendekatan Konsep, Kasus, Dan Psikologi Bisnis)*. Yogyakarta: CAPS.
- Suseno, David Ari. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember Tahun 2011*. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management and Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, Hingga E-Marketing Edisi Dua*. Yogyakarta: Andi.
- Wendha, A. A. Atika Paramitha, Rahyuda, I Ketut, dan Suasana I Gst. A. Kt. G. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*. Jurnal Manajemen, Strategi, Bisnis, dan Kewirausahaan. Universitas Udayana.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Windarti, Gusti Ayu Oka. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Palembang*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
- <http://www.bisnis-jabar.com> // diakses pada tanggal 14 April 2014
- <http://www.detikbandung.com> // diakses pada tanggal 14 April 2014
- <http://www.kompas.co.id> // diakses pada tanggal 15 April 2014
- <http://www.kopiluwakindonesia.co.id> // diakses pada tanggal 14 April 2014
- <http://www.life.viva.co.id> // diakses pada tanggal 14 April 2014
- <http://www.starbucks.com> // diakses pada tanggal 17 April 2014
- <http://www.starbucks.co.id> // diakses pada tanggal 17 April 2014
- <http://www.suarapembaca.detik.com> // diakses pada tanggal 12 April 2014