

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, Dwi; dkk. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia. Volume 17, No 2; 114-126
- Ernawati dan Untung Sriwidodo. (2012). *Dimensi Kualitas dan Harga Sebagai Faktor Penentu Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen*. Fakultas Ekonomi Universitas Salamet Riyadi Surakarta. Volume 12, No 2; 166-176
- Ghazali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariatel dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Istianto, Jhon Hendra dan Maria Josephine Tyra. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. STIE Musi Palembang. Volume 1 No 3; 275-293
- Harjanto, Nur Ryan. (2010). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (study kasus pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)*. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rahman, Arifur MD; dkk. (2012). *The influence of service quality and price on customer satisfaction : An empirical study on restaurant services in Khulna division*. Research Journal of Finance and Accounting. Volume 3 No 4; 8-13
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis*. Yogyakarta; Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. (2009). *Metode Riset Penelitian*. Alfabeta
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy; dkk. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>
- <http://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas>

<http://zoeldhan-informatika.blogspot.com/2012/07/konsep-kualitas-layanan.html>

<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>

<http://townsquare.co.id/html/tenant.php?content=71>

<http://jakarta.panduanwisata.com/jakarta-utara/kafe-betawi-menikmati-kelezatan-tradisional-yang-mulai-terlupakan/>

<http://www.kafebetawi.com/>

