

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah T & Tantri F 2012, *Manajemen pemasaran*, Penerbit pada PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Alroub ASA, Alsaleem ASM & Daoud AA, 2012, *service quality and its impact and on customer satisfaction tourist restaurants(A Field Study on the tourist restaurants / Amman)*, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, vol. 4, no. 1, May, 2012.
- Aryani D & Rosinta F, 2010, Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggandalam membentuk loyalitas pelanggan, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol. 17, no. 2, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126.
- Assauri, S 2010, *Manajemen pemasaran*, edisi 1-10, Rajawali Pers, Jakarta.
- Assauri, S 2012, *Strategic marketing*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Ghozali, I 2011, *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, A 2013, *Marketing dan kasus-kasus pilihan*, CAPS(Center For Academic Publishing Service), Yogyakarta.
- Irwan D & Japarianto E, 2013, Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada Pelanggan Restoran POR KEK SURABAYA, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 1, no. 2, (2013) 1-8.
- Kristian FAB, 2014, *Analysis of customer loyalty through total quality service, customer relationship management and customer satisfaction*, *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, vol.3, no.3, September 2014, pp. 142~151.
- Oentoro, D 2012, *Manajemen pemasaran modern*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- Putro WS, Samuel H, Karina R & Brahmana, 2014, Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol.2, no. 1, (2014) 1-9.
- Ridwan & Kuncoro, 2011, *Cara menggunakan dan memaknai path analysis*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

- Sarjono H & Julianita W, 2011, *SPSS VS LISREL Sebuah pengantar, aplikasi untuk riset*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, U 2006, *Research methods for businnes metodologi penelitian untuk bisnis*, Buku 2, edisi Ke-4, Penerbit Salemba 4, Jakarta.
- Sembiring IJ, Suharyono & Kusumawati, 2014, Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang), *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 15 no. 1 Oktober 2014.
- Sugiyono, 2012, *Metode penelitian bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sumarwan, U, Puspita, H, Hariadi, A, Ali, MM, Gazali, M, Hartono, S & Farina, T, 2011, *Riset pemasaran dan konsumen*, PT Penerbit IPB Pers, Bogor.
- Sunyoto, D 2013, *Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Supranto, J 2008, *Statistik: teori dan aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono F, Chandra G 2011, *Service, quality & satisfaction, edisi 3*, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Usman, H & Sobari, N 2013, *Aplikasi teknik multivariate untuk riset pemasaran*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Utami, C W 2010, *Manajemen ritel strategi dan implementasi oprasional bisnis ritel modern Indonesia, edisi 2*, Salemba Empat, Jakarta.