

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A (2011), *Metode penelitian manajemen (Edisi 3)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghazali, I (2011), *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19 (Edisi 5)*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Koentjoro, EM & Subagio, H (2013), 'Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction di coffee bean galaxymall surabaya'. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, vol.1, no.2, hlm.1-6.
- Kotler, P & Keller, KL (2009), *Manajemen pemasaran (Edisi 13) Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Lauw, J & Kunto, YS (2013), 'Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di the light cup cafe surabaya town square dan the square surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol.1, no.1, hlm.1-7.
- Lupiyoadi, R (2014), Jakarta, *Manajemen pemasaran jasa (Edisi 3)*, Salemba Empat.
- Peter, JP & Olson, JC (2014), *Perilaku konsumen & strategi pemasaran (Edisi 9) Buku 2*, Jakarta: Salemba Empat.
- Shaikh Ali, AU & Khan Rehman, UN, (2011). 'Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidences from the Restaurant Industry in Pakistan', *Management & Marketing*, Vol IX, issue 2/2011.
- Shin, S, Hwang S, Lee Won, Cho Rae (2015), 'The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty', *East Asian Journal of Business Management*, 47-57.
- Tjiptono, F & Chandra, G (2011a), Yogyakarta: *Service, quality & satisfaction*, Andi.
- Tjiptono, F (2012b), Yogyakarta, *Service Management mewujudkan layanan prima*, Andi.
- Universtitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta (2016), Jakarta, *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa*, Lembaga Penelitian Dan Pemberdayaan Masyarakat.

Widjoyo, IO, Rumambi, LJ & Kunto, YS (2013), 'Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru mc'donald's basuki rahmat di surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol.1, no.1, hlm.1-12.

