



Daftar Pustaka

- Anand, Vijay, and M. Selvaraj (2012), *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Indian Banking Sector: An Empirical Study through SERVPERF*, Int. J. Manag. Bus. Res., 2 (2), 151-163, Spring 2012
- Asir, Muhammad (2015), *Pengaruh saluran distribusi, kualitas produk, dan kebijakan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus PT. Centa Brasindo Abadi)*, Effect of Distribution Channels, Product Quality and Price Policy on Customer Satisfaction Case study in PT Centa Brasindo Abadi.
- Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, www.kajianpustaka.com, diakses pada 28 Oktober 2016
- Gloria K.Q Agyapong (2011), *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)*, International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5; May 2011.
- Hasan Ali (2014), *Marketing Dan Kasus Kasus Pilihan*, Jakarta : Center for Academic Publishing Service.
- Indrawati, Aniek (2011), *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*, JURNAL EKONOMI BISNIS, TH. 16, NO. 1, MARET 2011.
- Kaiman, Hidayat and Andri Yan Prima Zani (2013), *Influence of Service Quality and Price of House flat on customer satisfaction (Studies in Marunda flats of North Jakarta)*, International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org Volume 2 Issue 7| July. 2013| PP.01-05.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran*, edisi ke 13, Jakarta : Erlangga.
- Lembang, Rosvita (2010), Skripsi : *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro*, Universitas Diponegoro.
- M.Fuad, dkk (2000), *Pengantar Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nurhalima, Lina (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk terhadap kepuasan konsumen minimarket Indomaret Leksana tahun 2012*, Lina: Pengaruh Kualitas Pelayanan (55-60).
- Perkembangan Restoran di Indonesia. www.tribunnews.com, diakses pada tanggal 28 Oktober 2016.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Panjaitan, Tagor (2012), *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Tempat, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Simpang Raya BSD)*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol 7 no 2 September 2012

Priyatno, Duwi (2014), *SPSS 22 : Pengolahan Data Terpraktis*, edisi 1, Yogyakarta : ANDI.

Rangkuti, Freddy (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Riyanti (2014), *Pengaruh pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Martabak Kirana di Kabupaten Sleman*, Jurnal : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta

Sachro, and Sri Rahayu Pudjiastuti (2013), *The Effect Service Quality to Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Argo Bromo Angrek Train Jakarta-Surabaya in Indonesia*, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 12, Issue 1 (Jul. - Aug. 2013), PP 33-38.

Suyoto, Tony, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya*, Consumer satisfaction, service quality, product quality, price evaluation

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016), *Service Quality & Satisfaction*, edisi ke 4, Yogyakarta : ANDI.

Y. Sudaryanto (2016), *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Monumen Yogya Kembali Yogyakarta)*, JBMA – Vol. III, No. 1, Maret 2016.

Yesenia, Edward H Siregar (2014), *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan*, Jurnal Manajemen dan Organisasi Vol V, No 3, Desember 2014

Zakaria, Muhammad (2015), *Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) wilayah Semarang*, jurnal : Universitas Dian Nuswantoro.

Hak cipta Dilindungi Undang-undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Jurnal Bisnis dan Informatika Kwik Kian