



## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. (2006), *Metode Riset Bisnis Volume 1*, (Edisi Sembilan), Alih Bahasa Budijanto dkk, Jakarta: McGraw-Hill Irwin.
- Alma, Buchari, 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016), *Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas)*, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary(2016). *Principle of Marketing, Student Value edition(16<sup>th</sup> edition)*.
- Tiptono, F. dan Chandra G. (2016), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.
- Swastha, Bayu dan Irawan (2012). *Menejemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tiptono, F dan Diana Anastasia (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: ANDI
- Sofian Siregar (2015). *Statistika Terapan untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: Prenada Media Group
- Purwanto Agus Erwan, Sulistyastuti Ratih Dyah, (2017) *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Administrasi Publik dan masalah-masalah social*. Yogyakarta: GAYA MEDIA
- Sugianto Jimmy, Sugiono Sugiharto (2013). *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*.
- Rahman Abdul, (2009), *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Sumber Alfaria Trijaya (SAT) Alfamart Pondok Kacang 2*
- Rendy Gulla, (2013). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen pada Grace Inn Hotel di Manado*
- Sheila Gresnantya, Arif Hidayat, Shyntia Atica Putri (2013). *Analisis pengaruh Brand Image dan Marketing Mix terhadap Kepuasan Pelanggan Sari Roti*
- Endang Tjahjaningsih, (2013). *Pengaruh Citra dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada carefour Semarang*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Copyright © Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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