# **DAFTAR PUSTAKA**

Amryyanti, Ruth. et al (2012), *Pengaruh Kualitas Layanan, Produk dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada LnC Skin Care Singaraja*, E-Jurnal ekonomi dan Bisnis, Vol.2, No. 1.

Avita,RestyHaryanto(2013),*StrategiPromosi,KualitasProduk,KualitasLayanan,TerhadapKepuasanPelangganPadaRestoranMcDonald’sManado,*Manado

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2017), *MetodePenelitianBisnis,* Edisi Ke-12, Buku I, Jakarta: SalembaEmpat.

Faizah, Nadia Rizqiyatul, Sri Suryoko dan Saryadi (2013), *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mama steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang,* Diponegoro Journal of Social and Politic, p.1-8.

Ghozali, Imam (2016), *AplikasiAnalisis Multivariate dengan Program SPSS,* Semarang: BadanPenerbitUniversitasDiponegoro.

Hasan, Ali (2013), *Marketing danKasus-KasusPilihan*, Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi15e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2015), *Marketing An Introduction*, Edisi12e, USA: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management,* Edisi 15e, USA: Pearson Education.

Maria Monica(2013), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*, Surabaya.

Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Semuel, dan Ritzky Karina M.R. Brahmana(2014), *PengaruhKualitasLayanandanKualitasProdukterhadapKepuasanPelanggandanLoyalitasKonsumenRestoran Happy Garden Surabaya,*JurnalManajemenPemasaran Vol.2, No. 1.

Setiawan Deddy, Sri Suryoko, Sari Listyorini(2014), *PengaruhHarga,ProdukdanKualitas PelayananTerhadapKepuasanPelangganTokoBukuGramediaPandanaranSemarang*

Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang(2014), *Dasar-DasarManajemenPemasaran*, Cetakanke 1, Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).

Suyoto , Tony(2012) *Pengaruh Kualitas Layanan,Kualitas Produk dan Evaluasi harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Food Quick Chicken*, Jln Dharma Husada, Surabaya.

Widayawati Suci, Farida Naili, Wijayanto Andi(2013) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga , dan Nilai Pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan Handphone BlackBerry Studi pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponogoro*, Semarang.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Binter, dan Dwayne D. Gremler (2013), *Services Marketing*, 6th Edition, New York: McGraw Hill.

**Lampiran Web**

7 Es Krim Terfavorit di Indonesia, <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/birgitta-angie/7-merek-es-krim-terfavorit/full> ,diakses pada November 2018.

Cara Bertahan Häagen-Dazs di Pasar Es Krim Superpremium, <http://marketeers.com/cara-bertahan-haagen-dazs-di-pasar-es-krim-superpremium/>, diakses pada Oktober 2018.

Es Krim Berbeda dari yang lain, <https://www.haagen-dazs.co.uk/our-story/>, diakses pada Desember 2018.

Es Krim Haagen-Dazs tampak tidak segar, <https://www.zomato.com/jakarta/haagen-dazs-thamrin/reviews>, diakses pada November 2018.

Haagen-Dazs Luncurkan Aplikasi untuk Perangkat Android dan iOS, <https://www.medcom.id/teknologi/news-teknologi/xkEG975N-haagen-dazs-luncurkan-aplikasi-untuk-perangkat-android-dan-ios>, diakses pada Oktober 2018.

“rasa enak,tapi pelayanan kurang”, <https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g294229-d7224287-r323359357-Haagen_Dazs-Jakarta_Java.html>, diakses pada Oktober 2018

Rahasia Kenikmatan Es Krim Haagen-Dazs yang Lembut Creamy, <https://food.detik.com/berita-boga/d-2817501/inilah-rahasia-kenikmatan-es-krim-haagen-dazs-yang-lembut-creamy>, diakses pada Oktober 2018

Salah satu gerai Haagen Dazs mengecewakan konsumen, <https://www.zomato.com/jakarta/haagen-dazs-tebet/reviews>, diakses pada Oktober 2018

Sejarah Es Krim, <https://blog.ruangguru.com/yuk-ketahui-sejarah-es-krim/>), akses pada November 2018.

Sejarah Es Krim di Indonesia, (<https://eskrimdiamondsamarinda.wordpress.com/2016/10/14/pos-blog-pertama/>) , diakses pada November 2018.