# DAFTAR PUSTAKA

Baetie, Destiana. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provensi Sumatera Utara." *JOM FISIP* 5 (1): 1-13.

n.d. *CJ FOODVILLE.* http://www.cjfoodville.co.kr/eng/story/vision.asp.

Cooper, Donald R., dan Pamela S. Schindler. 2014. *Business Research Methods.* Twelfth. United States: McGraw-Hill.

Firatmadi, Agung. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES* 2 (2): 80-105.

Imansyah, and Haris Irawan. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* 13 (3): 325-334.

Kotler, Philip, dan Gery Armstrong. 2016. *Principles of Marketing.* 16th. United States: Pearson Education.

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management.* 15e. Global Edition USA: Pearson.

Lumintang, Greifie, dan Rotinsulu Jopie J. 2015. “Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado.” *Jurnal EMBA* 3 (1): 1291-1302.

Novrianto, Juang. 2016. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) Di Pekanbaru.” *Jurnal Valuta* 2 (2): 171-189.

Osman, Zahir, dan Ilham Sentosa. 2014. “Influence of Customer Satisfaction on Service Quality and Customer Loyalty Relationship in Malaysia Commercial Banking Industry.” *International Journal of Economics Finance and Management* 3 (2): 115-120.

Osman, Zahir, Liana Mohamad, and Ratna Khuzaimah Mohamad. 2015. "An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysia Commercial Banking Industry." *American Journal of Economics* 5 (2): 168-176.

Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS.* Yogyakarta: Gava Media.

Rahmani-Nejad, Leila, Zahra Firoozbakht, and Amin Taghipoor. 2014. "Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty." *Open Journal of Social Sciences* (Scientiflc Research) 262-268.

Sangadji, Etta Mamang, dan M. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis.* Yogyakarta: Andi.

Slamet, Taofik, and Hilmi Aulawi. 2015. "Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Teknologi Garut." *Jurnal Kalibrasi Sekolah Tinggi Teknologi Garut* 13 (1): 1-16.

Soniawati, Nita, dan Taufik Abdullah. 2016. “Pengaruh Atmospheris Experiences Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Restaurant Padma Hotel Bnadung.” *Tourism and Hospitality Essentials (THE) Journal* 6 (2): 1067-1075.

n.d. *Tous Les Jours.* https://www.revolvy.com/page/Tous-Les-Jours?cr=I.

Tuju, Ralph Edfrans, and Sjendry Loindong. 2018. "Pengaruh Kepuasan Pelayanan dan Produk Sepeda Motor Yamaha Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Hasjrat Abadi di Manada." *Jurnal EMBA* 6 (3): 1798-1807.

Winata, Andri, and Isnawan Ahlul Fiqri. 2017. "Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyaliyas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung." *Jurnal Manajemen Magister* 03 (02): 133-149.