



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Albertus Ferry Rostya., Yoestini (2012), *Analisis pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang*, Dipenogoro Business Review, Vol. 1 No. 1.
- Cooper, Donald R, Pamela S. Schindler (2011), *Metode Riset Bisnis* (terjemahan), Edisi 9, Volume I, Jakarta : PT Media Global Edukasi.
- Cravens, David W, Piercy, Nigel F (2013), *Strategic Marketing*, Edisi 10, Singapore: McGrawHill.
- Erawati. 2012. Kualitas Produk Dan Citra Merek (Brand Image) Mc Donald :Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*. Jilid 1 No. 2 : 185-191.
- Ginting, Marreta., et al. (2013), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Kaki Lima JL. Sei Deli Medan*.
- Hariri, Mahsa dan Vazifehdust., Hossein. (2011), “How Does Brand Extension Affect Brand Image ?”. Kuala Lumpur, Malaysia : *Faculty of Management and Economics, Islamic Azad University*, Vol. 1.
- Imam Ghozali (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Edisi 4 Semarang :Universitas Diponegoro.
- Irawan, Handi. (2009), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong (2012), *Principles of Marketing*, Edisi 14, United States : Pearson.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management*, Edisi 14, United States : Pearson Education Limited.
- Leliga, Felicia Juliani (2013), Skripsi : “Analisis Pengaruh Brand Image Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Mediator pada The Dreamland Luxury Villas and Spa Bali”.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz & Jacky Mussry (2012), *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*, Jakarta : Erlangga
- Putro, Shandy Widjoyo., et al (2014), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Shimp, Terence A (2010), *Advertising, Promotion, and Other Aspect of Intergrated Marketing Communications*, Edisi 8, South-Western Cengage Learning, USA.
- Saidani, Basrah., Samsul Arifin (2012), Skripsi : *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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 IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta.

Supranto, J (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy (2011). *Service Quality and Satisfaction* , Edisi 2, Yogyakarta: Andi

Widiono, Ery. 2014.”*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Body Repair Mobil Rapi Glass Semarang*”. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

Baskin Robbins, diakses 2 Juni 2016, <http://www.baskinrobbins.co.id/about>

Kuliner Indonesia Jadi Tren Kini dan Nanti, *Kompas*, diakses : 02 Juni 2016, <http://travel.kompas.com/read/2011/12/24/14484841/Kuliner.Indonesia.Jadi.Tren.Kini.dan.Nanti>

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.