

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Febrina Rosita (2010) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Laoyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu administrasi dan Organisasi*. ISSN 0854-3844
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Hermawan, Kartajaya. 2010. *Brand Operation*. Jakarta: Erlangga
- Husein Umar 2001. *Metode Penelitian dan Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Kotler, Philip,2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2011. *Marketing an Introduction*. 10th Edition. Indonesia: Perason.
- Kotler,Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran* , Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller, 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition.Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Teori dan Praktek). Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat,Depok
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006.*Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Purnamasari, Ynry dan Putu Nina Madiawati. 2014. Pengaruh Kuallitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen di Mcdonald Cabang Cibubur, Jakarta. *Jurnal studi manajemen dan bisnis*. Vol.1 No.2
- Putri, Kadek Indri NovITA Sari. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *journal Ekonomi Universitas Udayana*. Vol.2 No.8
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 1, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.

Sunyoto, Danang.2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika

Aditama Anggota Ikapi.

Tjiptono,Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*.

Edisi Tiga. Yogyakarta. Andi.

Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produkdan Jasa*. Yogyakarta.

Ekonesia.