

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan 5. Rajawali Pers: Jakarta.
- Abdullah, Thamrin, dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. PT.Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Abdul Quddus, Fakhri Syahir dan Herry Hudrasyah. 2014. The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In PT. Jne North Bandung Area. *Journal of Business and Management*. (Online). Vol. 3, No.5, 2014: 546-556. (<http://journal.sbm.itb.ac.id/index.php/jbm/article/view/1239>). diakses 07 Maret 2017.
- Agarwal, et al. 2013. *Impact of Service Quality Dimensions Towards Customer Satisfaction In Indian Call Centers*. *Pacific Business Review International*. (Online). Volume 6, Issue 1, July 2013. http://www.pbr.co.in/Volume_6_Issue1/6.pdf. diakses 07 Maret 2017.
- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. Edisi Revisi. BPFE: Yogyakarta.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Ke-12. CV. Alfabeta: Bandung.
- Atmaja, Lukas Setia. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Awala, Siti Yatimul. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Pedas Ibu AMI Rowokangkung Lumajang. Skripsi STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang.
- Dewi, Ayu Kumala. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Pada Dealer Agung Sakti di Lumajang. Skripsi. STIE Widya Gama Lumajang: Lumajang.
- Fahmi, Irham. 2015. *Manajemen Strategis, Teori Dan Aplikasi*. Cetakan Ke-3. Alfabeta: Bandung.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro: Semarang.
- <https://www.rumahreview.com/glossary/definisi-tentang-kuliner.html>
- Mahendra, I Komang Gede. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. (Online). Vol 4, No 2 (2015).

(<http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/10685>). diakses 01 Februari 2017.

Griffin, Ricky W., Ronald J. Ebert. 2008. *Bisnis*. Edisi 8. Erlangga: Jakarta.

Indriantoro, Nur & Supomo, Bambang. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi I. BPFE : Yogyakarta.

Koestanto, Tri Hari dan Tri Yuniati. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. (Online). Vol. 3 No. 10 (2014). (<https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/645/615>). diakses 27 Februari 2017.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1. Erlangga: Jakarta.

_____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Erlangga: Jakarta.

_____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.

Kuncoro, Mudrajat. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis*. Edisi Ketiga. Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM KYPN: Yogyakarta.

Lauw, Jessica dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (Online). Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7. (<http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/182/127>. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/182/127>). diakses 30 Januari 2017.

Lupiyoadi Rambat, dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Pratikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat: Jakarta.

Nugroho, Yohanes Anton. 2011. *It's easy olah data dengan SPSS*. Skripta Media Creative: Yogyakarta.

Phan, Chi Anh dan Phong Tuan Nham. 2015. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Automated Teller Machine Service: Case Study Of A Private Commercial Joint Stock Bank In Vietnam. *Business: Theory and Practice*. (Online). 2015, 16(3): 280–289. (<http://www.btp.vgtu.lt>). diakses 06 Februari 2017.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.

- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods For Business*. Salemba Empat: Jakarta.
- Selvakumar, J. Joshua. 2015. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Public Sector and Private Sector Banks*. (Online). Vol. VIII, No. 1, March 2015 - August 2015. (<http://www.inflibnet.ac.in/ojs/index.php/PS/article/viewFile/3849/3045>). diakses 22 Februari 2017.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Administrasi dan Metode R & D*. Alfabeta: Bandung.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV Alfabeta: Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Cetakan Pertama. CAPS: Yogyakarta.
- Sutanto, Hastono Priyo. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Taiwo, et al. 2011. *Service Quality and Customer Satisfaction in a telecommunication Service Provider. International Conference on Financial Management and Economics*. (Online). Vol.11 (2011). (<http://www.ipedr.com/vol11/5-R00009.pdf>). diakses 23 januari 2017.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Dua. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*. (Online). Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000. ISSN: 2302-8912. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=338167&val=989&title=PENGARUH%20KUALITAS%20LAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20RESTORAN%20BARUNA%20SANUR>. diakses 31 Januari 2017.
- Winarta, Randy Christian dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. (Online). Vol. 1, No. 1, (2013) 1-10. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemenpemasaran/article/view/240/182>. diakses 11 Maret 2017.