

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip, 1994, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (8 th ed), International Edition, Englewood Cliffs, Prentice Hall :New Jersey
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rajawali Prejs.
- Ariyoso, 2009, Uji Multikolinearitas dan Autokorelasi, <http://ariyoso.wordpress.com/2009>
- Candra, 2008, “*Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen pada Lesehan dan Pemancingan Sego Wiwit Kalasan Sleman DIY.*” . Yogyakarta
- Chaniotakis, Ioannis. E. and Constantine Lymperopoulos. 2009. Service Quality Effect on Satisfaction and Word of Mouth in The Health Care Industry. *Journal Managing Service Quality*, 2 (19), pp: 229 – 242.
Company Jakarta: Salenba Empat.
- Endang Mulyatiningsih, 2011. *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*.
Erlangga.
- Fandi Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa Edisi I*, Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy Tiptono & Anastasya Diana. 2014. *Pelanggan Puas Tak Cukup*. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 1995, *Strategi pemasaran*, penerbitan Andi Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta:
- Fandy Tjiptono, 2008, *Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- <https://teorionline.wordpress.com/service/metode-pengumpulan-data/>
- Gonius, N, 2013, *Studi deskriptif tentang customer complaints di restoran WOK noodles di galaxy mall surabaya, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Jurusan Manajemen Layanan Pariwisata. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*
- Ida Ayu Intan Surya Utami 2015 , *Pengaruh Kualitas Layanan*

terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Indra Wahyu Dianto 2013, *Analisis Kepuasan konsumen Waroeng Steak and Shake*

Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi, Kepuasan Restoran Baruna Sanur* . UNAD

Kotler, P, 1997, *Manajemen Pemasaran*, New Jersey: A Simon & Schuster

Lupiyoadi, Rambat 2001. "*Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*".

Marsum W.A, 2005, *Restoran dan Permasalahannya*, Yogyakarta : Andi

Offset. Mudrajad Kuncoro, 2003, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Medan. *Jurnal*.

Nura, Alfi, 2010, *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran Fast Food Kota Pelayanan Jasa Boga* , Yogyakarta

Purbarani, V. Hanesty. 2013, Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian "Studi pada Konsumen Larissa Aesthetic Center Semarang", *Skripsi*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Saputro, Ropinov. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. (Studi Pada PT. Nusantara Sakti Demak). Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro

Sarah Agisty 2003, *Analisis tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Shake Jl, Cendrawasih, No.30 Yogyakarta*, UNY, Yogyakarta.

Septiono 2008, "*Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Burger King Senayan City dengan menggunakan Metode CHI*

Square”, Jakarta.

Singgih Santoso 2010, Statistik Parametrik , Elek Media Komputindo , Jakarta.

Vranakis, S., Chatzoglou. P , And Mpaloukas, A. 2012. Customer Satisfaction of Greek Mobile Phone Services, *International Journal of Managing Value and Supply Chains*,

Wardani Widyastuti 2016, *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk*
Yogyakarta :UNY Press