

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Amir, Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darajatun, Ardiman Azis. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) Dan Importance-Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Pada Racel Risol Cafe Malang). *Jurnal Manajemen Ekonomi*.
- Edyus, Camelia Nucivera. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Produk Dengan Kepuasan Konsumen Café Di Dusun Sagan Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Teknik*. UNY.
- Engel, James F, and, Blackwell, Roger D. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Giese, Cote. 2000. *Human Resource Management (Terjemahan Benyamin Molan)*. Jakarta: Gramedia.
- Hasan, Ali. 2002. *Marketing*. Jakarta: Media Presindo.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- _____. 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.

- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktis*. Jakarta: Salemba.
- Majid, Abdul Suharto. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Nasution. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nugroho, Nurhadi Setyo dan Achmadi, Fuad. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Fakultas Teknik*. Yogyakarta: UNY.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan. Kinerja*. Yogyakarta: BPFEE.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus. Integrated Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rinawati, Wika. 2008. Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Dan Layanan Makanan Restoran “Student Corner” Jurusan Pendidikan Teknik Boga Dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY. *Jurnal Fakultas Teknik*. UNY.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sari, Suci Wulan. 2015. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di nDALEM Ngabean Resto. *Jurnal Fakultas Teknik*. UNY.

- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2013. *Research Methods for Business*. United Kingdom: Jhon Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini. 2016. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Makanan Khas Korea Di Silla Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Teknik*. UNY.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2006. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Topatisamang, Roem dkk. 1990. *Menggeser Neraca kekuatan: Panduan Pelatihan Pendidikan Konsumen untuk Pemula*. Jakarta: YLKI.
- Tse dan Wilson. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York.