

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. edisi pertama. Yogyakarta:BPFE.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Penelitian Bagi Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*. Jakarta:MAGNAScript.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta : PT.Gramedia.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 2. Jakarta : Indeks.
- _____. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2012. *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Terjemahan bob sabran. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta : PT.Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Cetakan Ketiga.. Terjemahan Anonimous. Jakarta : Indeks
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. jilid 1 edisi ke 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. edisi melenium. Jakarta : PT .Indeks.
- _____. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa : Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, Edisi 12 Jilid 1. Jakarta:PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta : Indeks.
- Schiffman, L.G dan Kanuk, L.L. 2004. *Cosumer Behavior*. Pearson Prentice Hall. United States of America.
- Sembiring, Janita, Inka. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas*

Pelanggan(Studi Pada Pelanggan McDonal's MT. Haryono Malang).
Jurnal. Malang. Universitas Brawijaya.

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung:
Alfabeta. Cet. 19

_____. 2016. *Populasi Dan Sampel, Teknik Sampling, Metode Pengumpulan
Data*. Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2013. *Teori Kuesioner Dan Analisis Data Untuk Pemasaran
Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Managemen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

_____. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*.
Yogyakarta: Andi

_____.2004. *Prinsip-prinsip total quality servic*. Yogyakarta : Cv Andi Offset.

_____. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi II Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: Andi
Offset.

_____. 2012. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta : Andi.

_____ dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.
Yogyakarta: Andi Offset.

Toni Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta :Ghalia
Indonesia.