

Daftar Pustaka

- Dianto Indra. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake*. Jogja
Karta : Badan Penerbit Universitas Negeri Jogja Karta.
- Gasperz, V. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
Utama.
- Gozhali, 2005. *Aplikasi Analisis Dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*, Semarang :
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hirdayati Ratih. 2010. *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Argowisata Kebun Teh
Pagilaran*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jamin Khaerul. 2014. *Analisis Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan
Konsumen Pada Warung Makan Ikan Segar Lae-Lae*. Makasar : Badan
Penerbit Universitas Hasanuddin.
- Kotler, Philip & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2006. *Marketing Manajemen*. Twelfth
Editon. Person.
- Nurdiyanto dodik. 2008. *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pusat
Perbelanjaan Assalam Hypermarket*. Surakarta : Badan Penerbit
Universitas Muhammadiyah.
- Mukarom Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka
Setia.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V.A., Berry L.L. *A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*.
Vol. 49, Fall.
- Sujarweni. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA.

Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

