

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (dialihbahasakan oleh :Bob Sabran). Jilid 1 Edisi 12.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. (dialihbahasakan oleh: Bob Sabran). Jilid 2 Edisi 13.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1 (terjemahan: Bob sabran, M.M), Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad.2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 04. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : Empat Salemba.
- Lauw, Jesica dan Yohanes Sondang Kunto.2013; *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Café Surabaya Town Square dan The Square Surabaya*, Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol.1.p. 1-7.
- Pratomo. 2017; *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Taman Pringsewu Jogja*. Yogyakarta: STIM YKPN.

- Putri. 2019; *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ruang Tengah Café Yogyakarta*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunarti, Dwi Alliyah Apriyani. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) vol.51 NO. 2.p.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Manajemen*, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, 2008, *Strategi Pemasaran*, edisi ketiga, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2012). *Service Manajemen (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Wiyono, Gendro, (2011), *Merancang Penelitian Bisnis*, UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing – integrating customer focus across the firm (5th ed.)* New York: McGraw-Hill.