

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati, Rustika dan M.Wahyuddin. (2004), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*, di peroleh 5 oktober 2015 jam 20.45
<https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/999>
- Bei, Lien-Ti dan Yu-Ching Chiao. 2001. An Integrated Model For Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*; 2001; 14,
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen*. (2010), Universitas Islam Indonesia
- Dea, S. (2014), *Pengaruh Citra Merek, Harga, Iklan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone* (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Universitas Sanatadarma
- Faizah, nadia rizqiyatul. suryoko, sri. & saryadi. (2013), *Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran o-mamamia steak and ice cream cabang jati semarang*. di peroleh pada 5 oktober 2015 jam 21.00 <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Han, Heesup & Ryu, Kisang. (2009). The Roles Of Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction In Determining Customer Loyalty In The Restaurant Industry. *Journal Of Hospitality & Tourism Research*. Vol. 33 No. 4
- Hassan, M., Hassan, S., Nawaz, M. S., & Aksel, I. (2014), *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty Through Service Fairness, Service Quality, and Price*

Fairness Perception: An Empirical Study Of Pakistan Mobile

Telecommunication Sector. *Science International Journal (Lahore)*, 25(4),971-980

<http://salatigakota.go.id/TentangPenduduk.php> di akses pada tanggal 6 oktober 2015 jam 22.05

Kotler, P. and Amstrong, G. (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

..... (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12.
Jakarta: PT. Penerbit Erlangga

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas Jilid 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia

Lugantor, A.C. (2014), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Pengguna Produk Merek The Body Shop di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia*, Skripsi Sarjana (Tidak di publikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII

Naik, Krishna, C. N., S. B. Gantasala, dan G. V. Prabhakar. (2001), Service Quality (Servqual) and It's Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*. 16/2: 231-243.

Nurhayati, S. (2012), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan serta Loyalitas Konsumen pada Kedai Susu Kalimilk*, Skripsi Sarjana (Tidak di publikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64 No.1
- Prasetio, Ari. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Di peroleh pada 5 oktober 2015 jam 21.00
[Http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj](http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj)
- Pratiwi, D. I. (2010). *Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Semarang*, Skripsi Sarjana, Semarang: Universitas Diponegoro
- Rap, IG. (2012), *Pengaruh Kualitas Jasa, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Coffe Shop Starbuck Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak di publiskan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII
- Rinal, M. (2015), *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Soft dan Kualitas Layanan Hard terhadap Loyalitas Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UII*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Saidani, Basrah. & Arifin, Samsul. 2012 Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*
- Septiano, R. (2015), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kalitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Elsa Catering Di Yogyakarta*, Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. (Edisi III). Yogyakarta: Penerbit Andi