

DAFTAR PUSTAKA

- Christvelldy, Alldicka. (2007). Analisis Perilaku Konsumen dan Implikasinya Terhadap Bauran Pemasaran pada Warung Kebun Cempaka Tantri Bogor. Skripsi. Program Studi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Fathoni, Muhammad. (2007). Analisis Perilaku Konsumen Waroeng Taman di Kota Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Ghozali, I. (2002). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ikhwan, Ayip Muhamad. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumanti Café Bogor. Skripsi. Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Kombong, Elisya Nurani. (2007). Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Restoran Bakul-Bakul Bogor. Skripsi. Program Sarjana Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, Philip. (2000). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Parasuraman and Zeithmal. (1988). Konsep dan teknik pengukuran kualitas produk jasa Kajian Bisnis dan Manajemen. Vol. 4.
- Prasesti, Widtrisari Angelia. (2008). Pengukuran Kualitas Pelayanan pada Industri *Hospitality* dengan Integrasi Metode Servqual dan QFD. Tugas Akhir. Universitas Islam Indonesia.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Renata. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.Semarang.Undip
- Simamora, Bilson. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S. (1985). Metode Penelitian Survai. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S. (1989). Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sopian, I. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam Hubungannya dengan Kualitas Pelayanan dan Kenaikan Harga. Skripsi. Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

- Sri Indra Maiyanti, Irmeilyana, Verawaty. (2009). *Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal : Universitas Sriwijaya
- Suharsimi, A. (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran dan Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Uluum, Hasan Zainul. (2007). *Analisis Perilaku dan Kepuasan Konsumen Di Restoran Khas Sunda Cibiuk, Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat*. Skripsi. Program Studi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Valentina Anggri.(2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Express Di PT.POS INDONESIA*.Surakarta.UNS.
- Wima Y. Prasetyo, S.M. (2012). *Manajemen Pelayanan Publik Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik*, hal 2-3.