

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milinieum, Edisi Kesepuluh, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol* (jilid I). Edisi kesembilan. Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, P dan Keller, K. (2006). *Manajemen Pemasaran* (jilid I). Edisi ketigabelas. : Erlangga.
- Juzan Tri Hartanto (2010), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa perbankan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PD. BPR Bank Jogja)*, Jurnal dan Thesis Universitas Gunadarma
- Mayora, C. (2013), *Analisis Pengaruh Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Konsumen Toko Buku Toga Mas Yogyakarta*, Skripsi Universitas Islam Indonesia.
- Ellen A.F (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di café 52's milk and Yoghurt di Yogyakarta*, Skripsi Universitas Islam Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F dan Chandra, Gregorius.(2005). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi kedua, Yogyakarta, ANDI.

Tjiptono, F. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Purwadani, D (2012) , *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Serta Sikap Loyalitas konsumen pada Warung makan “Warung cowek ireng”*, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.

