

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. dan Tantri, F. (2016), Manajemen Pemasaran, Cetakan ke I, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Akdon, R. (2010). Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika, Cetakan Kedua.
- Alma, B. (2016). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. Bandung: alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian atau pendekatan praktik. Cet XV.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Cravens, David W. (2010). Pemasaran Strategis. Jakarta: PT. Gelora Sastra Utama.
- Daft, R. L. (2010). Era Baru Manajemen Buku 2 Edisi 9. Diterjemahkan oleh Tita Maria Kanita, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Futrell, J. R., Russell, E. V., & Stanton, W. A. (2013). U.S. Patent No. 8,584,058. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, (2014), Marketing Management, 14th. Edition, Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management 15th Global Edition. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P. (2014). Kotler on marketing. Simon and Schuster.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. 2010. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1 dan 2 Edisi. Kedua Belas. Jakarta : Erlangga.

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martul, S. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Nia, A. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery dan Cafe Pandanaran Semarang*.
- Nugroho, R., & Japarianto, E. (2013). Pengaruh people, physical evidence, product, promotion, price dan place terhadap tingkat kunjungan di kafe coffee cozies Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-9.
- Nursodiq, M. (2012). *Pengelolaan Budaya Islami Di SMP Negeri 10 Purworejo (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Ordanini, A., & Parasuraman, A. (2011). Service innovation viewed through a service-dominant logic lens: a conceptual framework and empirical analysis. *Journal of Service Research*, 14(1), 3-23.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal*

- Manajemen, 11(2), 265-289.
- Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220.
- Sekaran, U. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta.
- Sofian, H., & Salim, S. S. (2007). Integrating Quality Assurance Techniques with Requirements Negotiation Activities: An Analysis of Software Developers Practices. *T2 Software Design & Development*, 15.
- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn And Bacon.
- Sugiyono, P. (2016). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, kuesioner & analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tanuwijaya, M., & Anshori, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy. *NeO-Bis: Jurnal Neraca Berkala Ilmu Ekonomi*, 7(1), 1-16.
- Thio, A. (2010). *Deviant behavior (tenth edition)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Zeithaml, B., & Bitner, M. J. (2013). *Gremler. Service Marketing: Integrating customer focus across the firm,*.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Services Marketing.
Chapter 3: Customer Expectations of Service.

Zoeldhan Raden, (2013). Memahami Kajian Tentang Minat Beli,
<http://www.zoeldhan-infomanajemen.com/2013/03/memahami-kajianmengenai-minat-beli.html>

