

DAFTAR PUSTAKA

- Aldepis, Gebby. 2015. *Strategi Promosi Restoran (Studi Kasus: Restoran Sederhana Masakan Padang)*.(Skripsi). FE dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Alindra, Aput Ivan. 2015. *Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Depok Sports Center*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Basu Swasta. 2014. *Manajemen Penjualan Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Djunaidi, 2012, *Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Pendekatan Fuzzy Service*
- Engel James et al, 1994. *Perilaku Konsumen jilid 2*, Binarupa Aksara, Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS, 21 Update PLS Regresi* Edisi 7. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. 2012. *Organisasi dan Kompensasi. Dasar Peningkatan produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hourovitz, J. 2010 “*Seven Secrets Of Service Strategy*”, Prentice Hall, Great Britain,.
- Imam Hanafi. 2013. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swalayan Indomaret Klakah Kabupaten Lumajang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.

- Inga Milisiunaite, Roma Adomaitiene, and Juozas Galginaitis, *Quality Management As A Tool For Quality Culture Embedment: Vilnius University Approach*, 31st Annual EAIR Forum in Vilnius, Lithuania 23 to 26 August 2015
- Irawan, H. 2013. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSSA*. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Jamaludin, Asep. 2019. *Analisis Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang*. (Artikel). Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif.
- John C. Mowen dan Michael Minor. 2015. *Perilaku Konsumen* .Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Julianan. 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran 1*. Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan K. Lane. 2015. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jilid II. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P. (2014). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jilid I. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kurniansyah, Rizal. 2012. "Konsep Persepsi, Ekspektasi dan Destinasi Pariwisata". www.academia.edu. (diakses pada tanggal 4 Maret 2020)
- Lendo, Ratyh Rizka. 2013. *The Influence*
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan 2 (terjemahan). Indeks: Jakarta
- Lupiyoadi. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- M. Misbakhul Munir. 2011. *Analisis Pengaruh Retailing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Permata di Kecamatan Balapulang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

- Tse David K & Peter C Wilton. 2012. *Model of Consumer satisfaction Formation : An Extension*. Journal Of Marketing Research, Vol XXV , pp 204-212.
- Wilkie, W.L. 1994. *Consumer Behavior*, 3rd edn, New York.
- William J. Stanton. 1991. *Prinsip Pemasaran, Alih Bahasa Wilhelmus W. Bokowatun*. Jakarta: Erlangga.
- Yamit, Zulian. 2011. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, edisi1. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yuliani. (2014. *Pengaruh Lokasi, Harga dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di ABC Swalayan Purbalingga*. Universitas Negeri Semarang
- Yusrizal. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekspektasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Propinsi Sumatera Barat*. Jurnal Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Taman Siswa Padang.

