

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT Human Resource Development Institute) Bisnis & Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 114-126.
- Atik, & Ratminto. (2012). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chairiza. (2012). *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Andalas di Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Heryani, & Yulita, Y. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Store Atmosphere Terhadap Pembelian yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Bengkel Andoyo Motor Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2010). *Principles Of Marketing 14th ED*. New Jersey: Global Edition.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Dua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Kusumawati, I. J. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Meldarianda, R. (2010). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Resort Cafe Atmosphere Bandung. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, 97-108.
- Nengsih, D. R. (2016). *Pengaruh Suasana toko, Kualitas Pelayanan dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Granny's Nest Cafe And Resto di Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Ph.D, F. T. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Safroni, L. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Saiman, L. (2014). *Kewirausahaan Teori, Praktik, dan Kasus-kasus*.
- Sampurno. (2014). *Manajemen Strategic: Menciptakan Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Utami, S. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koko Tappanyaki Express*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Zakiyudin, A. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta.