**DAFTAR PUSTAKA**

Abd-El-Salam, Eman Mohamed, dkk. 2013. “*The impact of corporate image and reputation on service quality, customer statisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company*”. The business & Management Review, Vol 3 Number 2. Januari 2013 p.177-196

Arikunto, S. 2002. Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek. Edisi ketiga. Jakarta. Rineka cipta

Aryani, D. dan Febrina Rosita., 2010. “*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*”. Bisnis & Birokrasi Journal, Vol 17, No 2. Universitas Indonesia. ISSN 2355-7826

Cochran, G., William. 1963. Teknik Pengambilan Sampel (Terjemahan) Jilid III, Jakarta. UI-Press

Febri dan Edy (2012) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dibengkel Mobil Rapigliass Autocare Semarang” *Journal Of Management*-Volume 1, No.1, Tahun 2012

Fitzsimmons, JA and MJ. Fitzsimmons, 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill, inc.

Ghozali, Imam. 2007. Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang. Badan Penerbit Universitas Dipenegoro.

Ghozali, Moch dan Supriyatin. 2014. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi di Surabaya”. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol 3, No 3, STIESIA, Surabaya.

Gilbert, G.R. et.al. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. The Journal of Services Marketing*, halaman 18.

Gujarato, D. 1997. Ekonometrika Dasar. Jakarta. Erlangga

Harini. 2008. *Makroekonomi Pengantar*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Husein, Umar. 2005. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Istijanto. 2005. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations* – Disempurnakan oleh Danel Yadin. Jakarta. Erlangga

Kotler, Amstrong. 2001. Prinsip – prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta. Erlangga

Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1dan 2, Jakarta. PT Index Kelompok Gramedia

Kotler, Philip dan Kevin, Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1&2. Jakarta. Erlangga

Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. (2005). “Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta: Penerbit Indeks.

Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. (2011). “Pemasaran Jasa, Manusia, teknologi, strategi”.Edisi ketujuh jilid 2. Jakarta. Erlangga.

Lupiyoadi, R. Dan Hamdani, A. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat

Mulyaningsih dan Suasana. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar”. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.5, No1. Universitas Udayana. ISSN : 2302-8912

Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor. Ghalia

Ofela, Hana dan Sasi Agustin. 2016. “ Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab King Abi”. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol 5, No 1, STIESIA, Surabaya.

Oliver, RL. 1997. *Satisfaction: A behavior perspective on The Consumer*. USA. McGraww-Hill Companies, Inc.

Parasuraman, Zeithmal. 2009. *Service Quality : A Conceptual Framework for Understanding e-implication for Future Research and Managerial Pratice : Msi Monograph New York*.

Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2000. Consumer behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.

Philip B, Crosby. 1984. *Managing for Total Quality*. New York : Pretince-Hall

Ruslan, Rosady. 1998. *Management Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods For Busines*. Jakarta. Salembat Empat

Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar, Jakarta: Rineke Cipta

Tandjung, W. 2004. *Marketing Management* Pendekatan pada Nilai-nilai Pelanggan. Malang : Banyumedia,

Tjiptono, Fandy. 1999, StrategiPemasaran**,** Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2001, StrategiPemasaran**,** Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2002. StrategiBisnis. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandi. 2004. Manajemen Jasa, Yogyakarta. Andi

Tjiptono dan Gregorius. 2005, Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra (2011), “*Service, Quality & Satisfaction” edisi 3,* Yogyakarta.Andi

Widjoyo, Leonid, dan Yohanes. 2013. “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya”. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No 1. Universitas Kristen Petra

Webrook, Robert A dan Richard L. Oliver. 1981. Development Better Measuring Of Consumer Satisfaction : Some Preliminary Result. *In Advance In Consumer Research* 94-9