**DAFTAR PUSTAKA**

Adi, Ferry Albertus Rostya dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada Waroeng spesial sambal cabang Lampersari Semarang). *Diponegoro Business Review volume 1, nomor 1*

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Edisi Revisi VI. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Evawati. 2012. Kualitas produk dan citra merek (brand image) Mc Donald: pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal ekonomi dan sosia*l, jilid 1, nomor 2

Ghozali, Imam*.”Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS”,* Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang, 2009

Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi bisnis Multivariate dengan Program *SPSS Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hendriyanto, Asepta. 2012. Analisis Pengaruh Pendekatan Personal Tenaga Penjual, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada PT Wahana Kreasindo Utama). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan, Vol 3 Nomor 1*

Karina, dkk. 2014. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Mahasiswa Pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 7 No. 1*

Kotler, Amstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran,* edisi kedua belas, Erlangga : Jakarta

Kotler, Philip. 2005. *Marketing Manajement* 12. Pearson International Edition.

Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane, (2007). “*Manajemen Pemasaran*”, Edisi ke Dua Belas Jilid 1. Cetakan I. PT Indeks. Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13. Erlangga, Jakarta.

Lasander, Christian. 2013. Citra merek, Kualitas Produk, dan Promosi pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada makanan tradisional (survey pada industri rumah tangga dodol daging pala audia di tahuna kab. Sangihe). *Jurnal EMBA,Vol.1 No.3*

Malhotra K. N. 1993. *Marketing Research an appliedorientation*, Second Edition Prentice Hall International Inc. New Jersey.

Muhammad Igor Beladin dan Bambang Munas Dwiyanto. 2013. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Yamaha Dari Kalangan Mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang)” *Diponegoro Journal Of Management volume 2, nomor 2*

Puji, dkk. 2012. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada restoran pecel lele lela cabang Karawang. *Jurnal Manajemen Vol.09 No.4 Juli 2012*

Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for business*. Salemba Empat: Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2005). *Service, Quality & Satisfaction.* Yogyakarta : Andi Pffset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta

Umar, Husein. 2011. “*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”.* Jakarta: Rajawali Pers.