

DAFTAR PUSTAKA

- Adare, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru.
- Basu Swastha. 2008. Menejemen Pemasaran Modern (edisi 2). Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta. Penerbit CV Andy Offset (Penerbit Andi).
- Ghozali. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 7. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Kamal dkk. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi 13. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip and G Armstrong. 2004. *Principle of Marketing: 10 thn Edition*. New Jersey: prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kristiana dan Edwar. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya.
- Levy, Michael and Barton Weitz. 2001. *Retailing Management. International Edition*. Edisi 4 New York: McGraw-Hill.
- Maulana dkk. 2014. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Dan *Word Of Mouth* Melalui Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Suasana Toko.
- Nurul Qomariah. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1998. *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing.
- Rony. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Suasana Cafe (Store Atmosphere) Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen.
- Tawas dkk. 2015. Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado.

Tjiptono dan Fandi. 2005. Pemasaran Jasa. Cetakan pertama. Malang: Bayu Media Publishing.

Wijaya dan Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta : Indeks.

Zeithaml dan Velerie A. 1988. *Defining and Relaying Price, Perceived Quality, and Perceived Value Marketing Science*. Institute Cambridge. MA Report NO.87-101.