

DAFTAR PUSTAKA

- Agriani, H. S., Hesty, N. U. dan Rayi, R. (2016). *Does Customer Satisfaction On Product Quality Illustrates Loyalty Of Agriculture Product?.* Journal IJABER Vol 14. No 1, (2016):223-232.
- Ahmad, A. (2015). *The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention.* Asian Social Science. Vol.11, No.23. Online Published: Canadian Center of Science and Education.
- Ahmad, I., Basra, S. M. A., and Wahid, A. (2014). *Effect of Brand Trust and Customer Satisfaction on Brand Loyalty in Bahawalpur.* Journal of Sociological Research, Vol. 5, No. 1.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Aryani, D. dan Rosinta, F. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 17, No. 2. Universitas Indonesia.
- Bahar, A dan Sjahrudin, H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang Pada McDonald's Alauddin Makassar.* Makassar. Jurnal Organisasi dan Manajemen.
- Ekotama, S. (2009). *Trik Jitu Promosi Murah Meriah.* Jakarta: Cemerlang Publishing.
- Firmanda, B.I. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Starbucks Coffee Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Bandung. Universitas Telkom.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2005). *Ekonometrika Dasar.* Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hadyanto, M. B., Yoestini, N. R., dan Kamal, M. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang).* Jurnal Studi Manajemen & Organisasi. Vol.4, No.2. Semarang; Universitas Diponegoro.
- Hargyatni, T. (2014). *Membangun Loyalitas Melalui Pelayanan.* Jurnal Ilmiah Go Infotech. Vol. 20, No. 1 Kartasura: STIE.
- Hasan, M. Z. (1992). *Pengantar Analisis Hubungan Kausal (Analisis Jalur).* Pusat Penelitian IKIP Malang. Malang.

- Hawkins, D. I. and Mothersbaugh, D. L. (2010). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. Boston: McGraw Hill-Irwin.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., and Gremler, D. D. (2004). *Electronic Word-of-Mouth Via Consumer-Opinion Platforms: What Motive Consumers to Articulate Themselves On the Internet*. *Journal of Interactive Marketing*. Vol. 18. No 1. pp. 38-52.
- Hilaliyah, S. A, Djawahir, A. H. dan Susilowati, C. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*.
- Husein, U. (2007). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Indra, K. (2012). *Word of Mouth Communication Effect of Use of The Service Review*. *Journal Entrepreneur*. Jombang; Administration Faculty Unipdu.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jakpar, S., Goh S. N. A. dan Johari, A. (2012). *Examining the Product Quality Attributes That Influences Customer Satisfaction Most, When the Price was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak*. *International Journal of Business and Social Science*. Vol.3, No.23. Malaysia: Universiti Malaysia Sarawak.
- Kivela, J., Inbakaran, R., & Reece, J. (1999). *Consumer research in the restaurant environment, part 1: A conceptual model of dining satisfaction and return patronage*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.11, No.5, pp. 205-222.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1 dan 2, Terjemah Hendra Teguh, SE.AK dan Ronny. SE. AK. *Penhalindb*. Jakarta.
- _____. (2005). *Manajemen Pemasaran : Sudut Pandang Asia*, Edisi ketiga jilid 2. Jakarta.
- _____. (2011). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. & Keller. K.L. (2009). *Manajemen pemasaran*. ilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, J.O. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteen Coffee*. Surabaya. Universitas Kristen Petra.

- Lovelock, C. dan Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua. *Jakarta: PT Indeks*.
- Mowen, C, John., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. *Jakarta. Erlangga*.
- Naz, F. (2014). *Word of Mouth and its Impact on Marketing*. *International Journal of Scientific and Research Publications, Vol 4, Issue 1*. Pakistan: Department of Business Studies, Kinnaird College for Women Lahore.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. *Jakarta : Rineka Cipta*.
- Nugraha, F. A. A., Suharyono dan Kusumawati, A. (2015). *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen*. Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Oktavianto, Y. (2013). *Pengaruh Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian: Konsumen Pada Usaha Mie Ayam Pak Agus Di Kota Batu*. *Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 3, No 01, 2013*.
- Oliver, R. L. and Swan, J. E. (1989). *Consumer Perceptions of Interpersonal Equity and Satisfaction in Transactions: A Field Survey Approach.* *Journal of Marketing, Vol.53, April, p.21-35*.
- Panjaitan, J. E. dan Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. Bandung. Universitas Telkom.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V. A. (1998). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Volume 64, Number 1. *Journal of Retailing*.
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). *Food science (5th edition)*. *New York: Chapman and Hall*.
- Pratiwi, Y. R. (2017). *Pengaruh World of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Boardgame Lounge Smart Cafe Pekanbaru*. Pekanbaru. Universitas Riau.
- Purwoko, B. (2015). *Influenced of service quality and customer satisfaction and loyalty foreign tourist visit the attractions in East Java Indonesia*. *European Journal of Business and Management, Vol.7, No.19*
- Puspasari, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 02, No.4*. Surabaya; Fak Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya.

- Putri, N. R dan Suhariadi, F. (2013). *Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Centre*. Surabaya. Jurnal Psikologi Industri dan organisasi.
- Qin, H., Prybutok, V. R., and Zhao, Q. (2009). "Perceived service quality in fast-food restaurants: Empirical evidence from China", *International Journal of Quality and Reliability Management*. Vol. 27, No.4, pp. 424-437.
- Rahmaddiansyah., Fajri., dan Utami, C. V. (2015). *Analisis Loyalitas Konsumen Terhadap Minuman Kopi Robusta di Kota Banda Aceh*. Agriseip. Vol (16) No. 2. Fakultas Pertanian Universitas Syiah Kuala. Banda Aceh.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., dan Taroreh, R. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*. Vol. 2, No.3. Manado. Jurnal EMBA.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). *Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price*". Vol. 3, No.3, pp. 310-329. Journal of Hospitality and Tourism Research.
- Sarwono, J. (2006). *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Schiffman, L. G dan Kanuk, L. L. (2004). *Perilaku Konsumen*. edisi ketujuh. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan pertama. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit CV ALFA BETA : Bandung.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen: Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen: Cetakan Pertama*. CAPS (Center of Academic Publishing Service). Yogyakarta.

- Tan, Q., Oriade, A. dan Fallon, P. (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector: A Proposal For CFFRSER. Advance in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 2(1): 30-53. An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty, ISSN:2147-9100.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2008). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Jakarta: Andi.
- Wahyuningsih, & Nurdin, D. (2010). *The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions Vol. 3, No. 1, 1-16*. Jurnal Manajemen Bisnis.
- Wirtz, J., & Chew, P. (2002). *The Effects of Incentives, Deal Proneness, Satisfaction and Tie Strength on Word of Mouth Behaviour Vol. 13, No. 2, 141-162*. International Journal of Service Industry Management.
- WOMMA. (9I 2007). *An introduction to WOM Marketing. WOM 101, 1:1-6*.