

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, Fandy. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Rumah Makan Maibu Malang). Skripsi. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality & Satisfaction* Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran* Edisi Milenium. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks.

_____. 2009. *Marketing management* (13th ed.) New Jersey : upper Saddle River.

_____. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Edisi 13. Jakarta: Erlangga.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu