

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdullah & Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013.
- Lupiyodi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. 2013.
- Tjiptono & Chandra. *Pemasaran Strategik Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2017.
- Lovelock, Wirtz & Mussry. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama Jilid Ketujuh : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2011.
- Lovelock, Wirtz & Mussry. *Pemasaran Jasa Edisi Kedua Jilid Ketujuh : Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2011.
- Haming & Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern Buku 1 Edisi Ketiga: Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Widjaja. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama. 2009.
- Kotler & Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 Adaptasi Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009.
- Tjiptono & Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi Keempat*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2016.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gamedia Pustaka Utama. 2013.
- Kardes, Cronley & Cline. *Consumer Behavior*. South-Western: Cengage Learning. 2011.
- Heizer & Render. *Operation Management Tenth Edition*. New Jersey: Pearson. 2011.
- Futrell, Charles. *Fundamental of Selling Seventh Edition: Customer For Life*. New York: McGraw-Hill, Inc. 2002.
- Bearden, Ingram & Laforge. *Marketing: Principles and Perspectives*. New York: McGraw-Hill, Inc. 2004.

- Hawkins, Best & Coney. *Consumer Behavior Eight Edition : Building Marketing Strategy*. New York. McGraw-Hill, Inc. 2001.
- Peter & Olson. *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition*. New York: McGraw-Hill, Inc. 2010.
- Jackson, Nigel. *Promoting and Marketing Events: Teory and Practice*. London: Routledge Taylor & Francis Group. 2013.
- Ferrel & Hartline. *Marketing Strategy Fifth Edition*. South-Western: Cengage Learning. 2011.
- Mudie & Pirrie. *Service Marketing Management Third Edition*. UK: Elsevier Ltd. 2006.
- Scott, Jonathan T. *The Concise Handbook of Management a Practitioner's Approach*. New York: Routledge. 2011.
- Rust, Zahorik & Keiningham. *Service Marketing*. US: Harper Collins College Publisher. 1996.
- Kotler & Amstrong. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson. 2012.
- Bylthe, Jim. *Essential of Marketing Third Edition*. UK: Prentice Hall. 2005.
- Marshall & Johnston. *Marketing Management Second Edition*. US: McGraw-Hill, Inc. 2010.
- Payne, Adrian. *The Essence of Service Marketing*. UK: Prentice Hall. 1993.
- Peter & Donnely. *Marketing Management Seventh Edition: Knowledge and Skills*. USA: McGraw-Hill, Inc. 2004.
- Hoffman & Bateson. *Service Marketing: Concepts, Strategies & Cases*. South-Western: Cengage Learning. 2008.
- Jobber & Lancaster. *Selling and Sales Management Eighth Edition*. UK: Prentice Hall. 2009.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitaif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen. dan Pemasaran*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2013.

- Morissan. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2012.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan STIM YKPN. 2011.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi Kedua: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2009.
- Janie, Dyah Nurmala Arum. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press. 2012.
- Basuki & Prawoto. *Analisis Regresi: Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2016.
- Maolani, Rukaesih. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: FPMIPA UNJ. 2010.
- Supardi. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian: Konsep Statistika Yang Lebih Komprehensif*. Jakarta: Change Publication. 2013.
- Kadir. *Statistika Terapan Edisi Ketiga: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok. 2018.
- Natawiria & Riduwan. *Statistik Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2010.

## **Jurnal**

- Firdiyansyah, Indra dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam**”. Jurnal Elektronik Mahasiswa Bidang Manajemen dan Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Galileo, Volume. 1, No. 1, November 2017, ISSN 2598-8107.
- Gunawan, Wahyu Tri dengan judul “**Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado**”. Jurnal EMBA, Volume 1, Nomor 4, Desember 2014, ISSN: 2303-1174, h. 2049-2058.
- Aryani dan Martini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Bandung**”. Jurnal *e-Proceeding*

- of Management* : Volume 5, Nomor 2, Agustus 2018, , ISSN: 2355-9357, h. 1894.
- Sulistiyawati dan Seminari dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar**”. E-Jurnal Manajemen Unud, Volume 4, Nomor 8, April 2015, ISSN: 2302-8912.
- Suhud dan Bajunaid dengan judul “*Satisfied, but Will They Spread a Word? The Role of Customer Satisfaction at Jamu Café*”, *Binus Business Review*, Volume 9, Nomor 1, March 2018, ISSN: 2087-1228.
- Cristo, Saerang, dan Worang dengan judul “*The Influence Of Price, Service Quality, And Physical Environment On Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Manado*”. *Jurnal EMBA*, Volume 5, No. 2, Juni 2017, ISSN: 2303-1174.
- Phan and Nguyen dengan judul “*An Analysis Of Factors Impact On Customer Satisfaction In Vietnam Restaurants: Case Of Fast Food Restaurants*”, *International Journal of Business and Management Review*, Volume 4, No. 6, August 2016, ISSN: 2052-6393.
- Tan, Oriade dan Fallon dengan judul “*Service Quality And Customer Satisfaction In Chinese Fast Food Sector: A Proposal For Cffrserv*”. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, Volume 2, Nomor.1, 2014, ISSN: 2348-7666.
- Al Ahror dan Soekotjo dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Milkmoov**”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 3, Maret 2017, ISSN: 2461-0593.
- Bailia, Soegoto dan Loindong dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado**”. *Jurnal EMBA*, Volume 2, Nomor. 3, September 2014, ISSN: 2303-1174.
- Alelign, Rao dan Obse dengan judul “*The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction - A Case of MOHA Soft Drinks Industry S.C, Hawassa Millennium Plant*”. *International Journal of Academic Research*, Volume 1, Nomor. 1, Juni 2014, ISSN: 2348-7666.
- Yusuf , Nurmalina, dan Syaib dengan judul “**The Impacts of Marketing Mix on Customer Satisfaction and Honey Product**”. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, Volume 6, Nomor 7, Juli 2017, ISSN: 2319-7064.

**Internet**

Richard. *Ini Tantangan Pengembangan Bisnis Restoran di Indonesia*. 26 Juli 2018. (<https://m.bisnis.com/amp/read/20180726/12/821000/ini-tantangan-pengembangan-bisnis-restoran-di-indonesia>). Diakses pada 20 Januari 2019.

Putra, Dwi Aditya. *Pesan Makan Lewat Aplikasi Meningkat, Konsumsi Rumah Tangga RI Melonjak*. 06 Februari 2019. (<https://www.liputan6.com/bisnis/read/3888972/pesan-makan-lewat-aplikasi-meningkat-konsumsi-rumah-tangga-ri-melonjak>). Diakses pada 20 Januari 2019.

Nusyirwan, Halimah. *Perkembangan Korean Wave di Indonesia*. 9 November 2018. (<https://kinibisa.com/news/read/perkembangan-korean-wave-di-indonesia>). Diakses pada 21 Januari 2019.

Bandung, Serba. *Mujiage Resto, Restoran Korea Bersertifikat Halal Pertama di Indonesia*. 17 April 2018. (<https://www.serbabandung.com/mujigae-resto/>). Diakses pada 21 Januari 2019.