

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dayang, N.A., Rozario, Francine. 2009. *Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry*. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 2009:185-190
- Baye, Michael R. 2009. *Managerial Economics and Business Strategy*. Singapore: McGraw Hill
- Darmawan, Didit. 2009. *Kualitas Layanan dan Bauran Pemasaran serta Pengaruhnya Terhadap Perluasan Pembelian Nasabah*. Metromedia Education
- Darsono, Lincen I. 2008. *Hubungan Perceived Service Quality dan Loyalitas: Peran Trust dan Satisfaction sebagai Mediator*. *The 2<sup>nd</sup> National conference UKWMS Surabaya*, 6 September 2008:6-19
- Detikcom. 2011. *Perbedaan Perilaku Belanja Wanita dan Pria*. Diakses tanggal 21 November 2012 dari <http://wolipop.detik.com/read/2011/10/17/112336/1745538/1141/ini-dia-perbedaan-perilaku-belanja-wanita-pria>
- Gasperz, Vincent. 2008. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Harjanto, Ryan Nur. 2010. *Analisa Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 10, 2010:7-41
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2009:59-72
- Hoffman, K. Douglas & John E.G Bateson. 2011 *Service Marketing*. USA: Thomson Higher Education
- Irawan, Handi D.,MBA.Mcom. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia
- Kartajaya, Hermawan. 2010. *Connect! Surfing New Wave Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2008. *Principles of Marketing*. USA: Pearson Prentice Hall

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2010. *Principles Marketing, Thirteenth Edition*. New Jearsey: Person Education Inc.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Kotler, Philip & Kevin Lane. 2009. *Principles of Marketing*. USA: Pearson Prentice Hall
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga
- Lubis dan Martin. 2009. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan*. Jurnal Ekonomi
- Mullins, John. W. et. all. 2008. *Marketing Management*. New York: McGraw Hill
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Qin, H dan Prybutok, V.R. 2010. *Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in Fast Food Restaurant*. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 1, 2009, pp 78-95
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sarwono, Jonathan dan Tutty Martadiredja. 2008. *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaedi, I Gede Mahatma Yuda Bakti, and Nur Metasari. 2011. *The Effect of Students' Perceived Service Quality and Perceived Price on Student Satisfaction*. *Management Science and Engineering*, Vol. 5, No. 1 2011:88-97
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisa Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: PT. Buku Kita
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi Offset
- Vivanews. 2011. *Kebiasaan Ngemil Pria dan Wanita*. Diakses tanggal 21 November 2012 dari <http://life.viva.co.id/news/read/259196-kebiasaan-ngemil-pria-dan-wanita>

Widjaja, Bernard T. 2008. *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Zeithaml, Bitner, Gremler. 2009. *Service Marketing*. 5<sup>th</sup> edition. Singapore: The McGraw-Hill Companies Inc.

Zeithaml, *et.al.*, 2010. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fifth Edition. McGraw-Hill

