

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Amir, Muhammad Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Ariani, Dani dan Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. IPT Human Resource Development Institute. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia
- Ariely, Daniel. dan Zauberment. 2003. "Differential partitioning of Extended Experiences. *Organizationl Behavior and Human Decision Processes*". *Journal of Consumer Behavior* 91, 128-139.
- Assauri, Sofjan. 2003. Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Jurnal Pemasaran Usahawan*. 01. 27-30.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2008. *Analisis Perkembangan Statistik Ketenagakerjaan (Laporan Sosial Indonesia 2007)*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Basu, Swastha dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Corpora, Chorintian Indopharma. 2002. *Study On Fast Food Industry and Marketing in Indonesia*. Jakarta: CIC.
- Cousin, Foskett, Gillespie. 2002. *Food and Beverage Management Second Edition*. Prentice Hall.
- Cut Erika. 2010. Produksi pati termodifikasi dari beberapa jenis pati. *Jurnal Rekayasa Kimia & Lingkungan*, 7(3).
- Engel, Blackwell, and Miniard. 1995. *Consumer Behavior*. 8th, Orlando: The Dryden Press.
- Engel, dkk. 2006. *Perilaku Konsumen (Terjemahan)*. Jilid 2. Jakarta (ID): Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo Indriyo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua, cetakan kedua. Penerbit : BPFE – Yogyakarta.

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta, Airlangga.
- Gusalim. 2002. *Analisis Perilaku Konsumen dalam Proses Keputusan Pembelian Ayam Goreng Warung Tenda (Studi Kasus di Kotamadya Bogor, Jawa Barat)*. Skripsi. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian IPB. Bogor.
- Haliana. 2009. *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Mie Instant Merk Indomie*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Universitas Gunadarma.
- Hasibuan. 2012. *Analisis kepuasan konsumen susu pasteurisasi UMKM Milk food Barokah*. Skripsi Institut Pertanian Bogor.
- Herawati, Cucu, Yasinta Indragi. (2021). Faktor Determinan Perilaku Dalam Upaya dan penanggulangan Covid-19. Kesehatan Masyarakat Indonesia, 3(2), 2004.
- Herlambang. 2002. *Ekonomi manajerial dan strategi bersaing*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Millenium. Jakarta: Prehallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2003. *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran : Edisi Kesebelas*. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller KL. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid Pertama. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lena Ellitan. 2006. *Strategi Inovasi dan Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia: Pendekatan Model Simultan dan Model Sekuensial*. Jurnal Manajemen.
- Lia Natalia. 2010. *Analisis Faktor Presepsi Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermart Bekasi*. Skripsi. Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Gunadarma, Depok.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. “ *Manajemen Pemasaran jasa (Teori dan Praktek)* “ . Edisi Pertama. Penerbit Salemba Empat, Depok
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Melinda Yosefina. 2008. *Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan dan Produk Ayam Tulang Lunak Hayam Wuruk Jl. Ratulangi No. 25 Padang*. Skripsi Fakultas Peternakan Universitas Andalas, Padang
- Mowen, John, dan Minor Michael, 5th edition. *Perilaku konsumen*. 2002.
- Mueller, Palmer, and McMullan. 2003. *Service in The Restaurant Industry: An American and Irish Comparison of Services Failures and Recovery Strategies*.
- Nasution, Nurmiyanto. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta. PT Ghalia Indoensia.
- Nasution, Nurmiyanto. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nonto. 2006. "You are what you invest". *Majalah Pengusaha*, Mei, 2006. Edisi 60.
- Pradhana. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Simposium Nasional Akuntansi 18 Universitas Sumatera Utara.
- Ratih, Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta: Bandung.
- Saleh. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Sangadji, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. C. V Andi Offset, Yogyakarta.
- Santoso, dan Singgih. 2002. *SPSS Non Parametrik*. PT. Elek Media Compotindo, Jakarta.
- Sari Agustina. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Mutu Pelayanan Rumah Makan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Juli 2012.
- Schiffman, dan Kanuk. 2000. *Costumer Behavior, 5 th edition*. Prentice Hall, New Yersey.
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk 44Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Prenada Media.
- Simamora, dan Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit. Pt. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, Bogor Selatan.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku konsumen: teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Edisi Kedua. Bogor (ID): Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vinci. 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pembelian Makanan Jajan Tradisional Di Kota Malang*. Jurnal Manajemen Bisnis. Volume 1 No.01. Edisi April 2011.
- Widodo Supriyono. 2012. "*Hubungan Antara Service Quality dengan Kepuasan Konsumen di Restoran X*". *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, Vol. 3 No. 2, pp 56-70.
- Yuliarmi, Ni Nyoman, dan Putu Riyasa. 2007. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Udayana Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi* Vol.12 no.1.
- Zeithaml, and Bitner. 2000. *Service Marketing : Integrating Costumer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.