

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty Ferdinand, 2006. "*Metode Penelitian Manajemen*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Chandra, G. Tjiptono, F. Chandra, Y. 2002. "*Pemanasan Global*": Internasionalisasi dan Internisasi. Yogyakarta: Andi
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Edisi Pertama. Gaya Media, Malang.
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fuad, Sugiarto, Nurlela, H. 2000. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, Kelller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid Dua. Erlangga : Jakarta.
- Kris Wibisono. 2014. *Pengaruh proses dan physical evidence terhadap customer satisfaction*, Jurnal MIX Vol .4 no 2. Diakses 8 desember 2018
- Lupiyadi, Rambat, 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Nana Syaodih, sukmadinata, 2009 *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanti, F., 2013. *Prinsip dan Cara Kerja Autoklaf*. <https://id.scribd.com/doc/194212496/Prinsip-Dan-Cara-Kerja-Autoklaf>.
- Swastha, Basu dan Irawan, 2005, *Asas-asas Marketing*, Yogyakarta: Liberty.
- Swastha, Basu Dharmamesta dan T. Hani Handoko. 2004. *Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Liberty.
- Swasta, Basu Dharmesta dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu, . 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Swastha, Basu, dan Hani Handoko. 2011. *Manajemen Pemasaran-Analisis*

Perilaku.Konsumen. Yogyakarta : BPFE.

Saladin, Djaslim, 2003, “*Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*”, Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya

Sunarto, Kamanto. *Pengantar Sosiologi.* Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia; 2004.

Sugiono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Edisi 12. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandi, 2008 .*Strategi Pemasaran,* Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset

Tjiptono, Fandi, 2006. *Manajemen Jasa.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Strategi Pemasaran,* Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandi, 2000. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2012, *pemasaran Strategik.* Yogyakarta: ANDI

Yesenia dan Siregar, E.H. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Kentucky Fried Chicken Di Tangerang Selatan.* *Jurnal Manajemen dan Organisasi.* Vol. V. No. 3. Hal. 183-192

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003, *Service Marketing* Edition 1. McGraw HiOO_, QF __, QW¶|O_(GLWLRQ__New York.