

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Hidayat. 2012. "Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval".
Statiskian. <https://www.statistikian.com/2012/08/transformasi-data-ordinal-menjadi-interval.html>
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen, Semarang. Universitas Diponegoro.
- Fatimah, Amin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hotel T-More Kupang. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Nusa Cendana. Kupang.
- G. Runtuuwu., Sem Oroh., Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3 Hal. 1803-1813. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5973>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss. Semarang: Universitas Diponegoro
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass.
- Hair et al.,1998. *Multivariate Data Analysis, Fifth Edition*, Prentice Hall, Upper Saddle River. New Jersey.
- Kotler, P. 2006. Manajemen Pemasaran, PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. Marketing Managemen. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2003. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Penerbit Erlangga

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Erlangga. Jakarta
- Lasander, C. 2013. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia Di Tahuna Kab. Sangihe). *Jurnal EMBA Vol 1 No.3 Hal. 284-293*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). Pearson Education.
- Namin, A. 2016. Revisiting Customers' Perception of Service Quality in Fast Food Restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services Vol. 34, Hal 70-81*
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Edisi Kedua*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.
- Schiffman, L., dan Kanuk, L. 2013. *Perilaku Konsumen Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip*. Jakarta: PT Indeks.
- Sugianto, J. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, and Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Yun Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 1, No.2, (2013) 1-10*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Yeni, P. S. I. 2015. Faktor - faktor yang berhubungan dengan pengetahuan penggunaan obat generik pada masyarakat di wilayah kerja puskesmas padang panyang kabupaten nagan raya tahun 2015.

Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar,
Aceh.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.