

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Berry, L. Leonard dan Parasuraman A. (1991). *A Marketing Servicer*. New York: The Free Press.
- Fandy Tjiptono. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2007). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia.
- Isma Anggraeni. (2011) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*. FPIPS UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Kartadirgantara, Suseno. (2000). *Operasional Katering*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Keller, Kotler. (2006). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua belas, Jilid 2 (Alih Bahasa Benyamin, Molan)*. Jakarta: PT. Ineks.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian (Alih Bahasa: Hendra Teguh SE, Ak dan Ronny A SE, Ak)*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Lovelock, C. (1992). *Managing Service, 2nd ed.* Englewood Clift. N.J: Prentice Hall.
- Marsum, WA. (2005). *Restaurant dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- M.N Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta.

- Nurseha, Winda. (2008). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Sensus Pada Ibu-ibu Pembeli Susu Formalin Vitalac Di Maranti Swalayan Kota Cimahi)*. Skripsi UPI. Tidak diterbitkan.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Radite Dewandaru. (2009). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Chrisantynum Restaurant Pada Hotel Nalendra Bandung*. FPIPS UPI Bandung: Tidakditerbitkan.
- Razaky Ardy. (2009). *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Restoran Kampung Daun*. FPIPS UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Ridwan. (2003). *Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Septian, Ferry. (2010). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Ayam Goreng Suharti Di Kota Bandung*. Skripsi UPI. Tidak diterbitkan.
- Sudjana. (1996). *Metode Penelitian*. Bandung: Tarsito
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (1999). *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Takeuchi dan Quelch “*Quality is More Than Making a Good Product*”. *Business Review*, July-August (1993).
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V.A dan M.J Bitner. (1996). *Service Marketing*. New York: The Mc. Graw – Hill Companies, Inc.