

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Mangkunegara. (2002). Perilaku konsumen. Bandung: Refika.
- Alexander Sindoro. (2000). Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Angipora, Marius P. (1999). Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Basu Swastha DH. (1999). Saluran Pemasaran. Yogyakarta: BPFE.
- Buchari Alma. (2007). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (1997), Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- _____. (2005). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- _____. *et al.* (2008). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Freddy Rangkuti. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Fajar Laksana. (2008). Manajemen Pemasaran, pendekatan praktis. Jakarta: Graha Ilmu
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Erlangga
- Griffin, Jill. (2005). *Customer Loyalty Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*; Edisi Revisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Erlangga.
- Hermawan Kertajaya. (2003). *Mark Plus on Strategy*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Harun Al Rasyid. (1994). “Tehnik penarikan sampel dan penyusunan skala”, program pascasarjana. Bandung; universitas padjajaran
- Husein Umar. (2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- _____. (2002), Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia

- Kotler Philip. (1997). Manajemen Pemasaran. Edisi IX (terjemahan), Jilid II. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler. Philip. (2000). Manajemen Pemasaran, by Prentice Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. and Gary Armstrong. (2001). *Principle of Marketing*, 11th Edition. New York: Prentice Hall (Prenhalindo).
- Lovelock, Christopher, (2002), *Service Marketing and Management*, Second Edition. New York: Prentice Hall.
- Moh Nazir, ph.D.(2005). Metode Penelitian. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Marsum, Widjojo. (1994). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- _____. (2005). *Banquet Table Manners & Napkin Folding*. Yogyakarta: Andi.
- Nasution, M.N. (2001). Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratih Hurriyati. (2008). Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta
- Rosady Ruslan. (2006). Metode Penelitian *Public relation* dan Komunikasi. Jakarta: Raja grafindo persaja.
- Sambas Ali Muhidin. (2007), Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sudjana. (2005). Metoda Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2007). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2008), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (1997). Prosedur Penelitian, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suyono Joko. (2008). "*Food Service Operation*". Bandung: Buku Panduan, Sekolah Tinggi Pariwisata.

Zulian Yamit. (2001). *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: CV Adipura

Websites:

Faiz, (2008). *Proses promosi yang baik*. [online]. Tersedia:

<http://faizperjuangan.wordpress.com/2008/11/24/proses-promosi-yang-baik>.

Yuliani. (2005). *Pengaruh Lokasi, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Berbelanja Konsumen di abc swalayan Purbalingga*. [Online]. Tersedia: <http://digilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/archives/HASH93f6.dir/doc.pdf>

Herawaty. (2008). *Pengaruh Kegiatan Promosi terhadap Kepuasan dan peningkatan jumlah pelanggan di restoran steak & ribs kenyot corp*. [Online]. Tersedia: <http://thakis.blogspot.com/2008/12/penelitian-restoran-steak-ribs-kenyot.html>

Yudha Bagja Diputra. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan jasa dan penetapan harga terhadap loyalitas konsumen pada hotel arwana di jakarta*. [Online]. Tersedia: <http://digilib.unnes.ac.id/gsd/collect/skripsi/archives/HASH0128/29e947c7.dir/doc.pdf>

Hendra teguh. *et al.*(2000). *Pengaruh Promosi Terhadap Brand Image Sabun Mandi Lifebuoy*. [Online]. Tersedia: <http://dSPACE.widyatama.ac.id/bitstream/handle/10364/1074/bab4b.pdf?sequence=3>

Hilman. (2004). *Human Relation dalam Organisasi Perusahaan Loyalitas pelanggan*. [online] Tersedia: <http://hilman2004materials.wordpress.com/xmlrp.php> [24 November 2009]

Thomas Stefanus Kaihatu. (2008). *jurnal manajemen dan kewirausahaan*. [Online]. Tersedia: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/files/journals/344/articles/16793/submission/original/16793-17003-1-SM.pdf>