

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi
- Alma, Buchari. (2008). "*Pengantar Bisnis*." Alfabeta, Bandung.
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Assauri, Sofjan (2004). "*Manajemen Pemasaran*." Jakarta: Rajawali Press
- Hurriyati, Ratih. (2008). "*Bauran Pemasaran Jasa dan Loyalitas Konsumen*." Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Marketing Management 13<sup>th</sup>*. New Jersey: Prentice Hall, Inc
- Lovelock, Christopher *et al.* 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Saladin, Djaslim. (2003). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung : CV Linda Karya.
- Sugiyono, Prof. DR. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2004). "*Perilaku Konsumen teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*". Bogor: Gahlia Indonesia
- Utami, C.W. (2010). "*Manajemen Ritel – Strategi dan Implementasi Ritel Modern (Edisi Kedua)*." Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, P. dan Gary, A. (2002). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Edisi 12) Jilid 1. Jakarta : ERLANGGA.
- Kotler & Keller. (2006). *Marketing Management (12th Ed)*. New Jersey: Prentice Hall.

- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martin, W. (2001). *Quality Service: What Every Hospitality Manager Needs To know*. New Jersey, USA : Prentice Hall.
- Marsum, W.A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : ANDI.
- Marty, Y. (2010). *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*. Bandung: ALFABETA.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sofa, H. (2008) *Teori Kualitas Pelayanan*.
- Trijalu Guruh Muhammad (2008) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengunjung Sogo Departement Store Cabang Sun Plaza Di Medan*. Manajemen Universitas Sumatra Utara
- Thomas Stefanus kaihatu 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza tanjung Surabaya: tidak diterbitkan*.
- Yhoga Leksmana 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangan Pada Rumah Makan Ayam bakar Wong Solo cabang Malang: tidak diterbitkan*.
- Sachin Gupta, Edward Mc Laghlin & Miguel Gomez 2007. *Guest Satisfaction and Restaurant Performance: tidak diterbitkan*
- Thomas Stefanus kaihatu 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza tanjung Surabaya: tidak diterbitkan*.
- Putra Agus Alisa 2005. *Teknik dan strategi dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan: tidak diterbitkan*.