

## DAFTAR PUSTAKA

Buchari Alma, (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.

Bandung: Alfabeta.

Cintia Sulviani Suryana, 2009. *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada restoran Dapur Lembang*. Skripsi UPI Bandung.

Dicky, 2009. *Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Brand Loyalty KFC*. Skripsi UPI Bandung.

Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*, USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.

Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran-Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Melinium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan)*, Jakarta: Salemba Empat.

Musanto, Trisno. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya* [Internet], Tersedia: <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/> [10 februari 2010]

Nugroho, 2009. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada Café Teko*. Bandung. Skripsi UPI Bandung.

Pengertian Pemasaran [Internet], Tersedia :

<http://dspace.widyatama.ac.id/bitstream/handle/10364/925/bab2a.pdf?sequence=2> [25 november 2009]

Pengertian Loyalitas Kotler (2005 :18) [Internet], Tersedia :

[www.google.com/digilib.petra.ac.id/.../jiunkpe-ns-s1-2008-35402015-9309-crescent\\_gallery-chapter2.pdf](http://www.google.com/digilib.petra.ac.id/.../jiunkpe-ns-s1-2008-35402015-9309-crescent_gallery-chapter2.pdf) online [2 desember 2009]

Razaky Ardy, 2009. *Pengaruh Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun*. Skripsi UPI Bandung.

Riduwan. (2003). *Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Sambas Ali, (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung : Pustaka setia.

Sudjana.(1996). *Statistika*. Bandung ; Tarsito.

Sugiyono, (2001). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto, (1997). *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.

Suseno Kardignatara (2000). *“Operasional Katering” Sekolah Tinggi Pariwisata* Bandung.

Skripsi *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan* [Internet], Tersedia :

[www.scribd.com/doc/2459495/BAB-II-newww-lg](http://www.scribd.com/doc/2459495/BAB-II-newww-lg) - [25 november 2009]

Skripsi *Loyalitas Konsumen* [Internet], Tersedia :

[http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&query=high&fname=/jiunkpe/s1/masa/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-36403175-9992-gian\\_ananta-chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&query=high&fname=/jiunkpe/s1/masa/2008/jiunkpe-ns-s1-2008-36403175-9992-gian_ananta-chapter2.pdf) [2 desember 2009]

Skripsi *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan* [Internet], Tersedia :

<http://jurnalskripsisites.wordpress.com/2007/10/24/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-studi-pada-peserta-komersial-asuransi-kesehatan-di-ptpersero-asuransi-kesehatan-indonesia-kantor-cabang-malang/> [25 Desember 2009]

Skripsi *Loyalitas Konsumen* [Internet], Tersedia:

<http://www.pdfqueen.com/html/aHR0cDovL2VwcmVudHMudW1zLmFjLmlkLzg5Ni8xL0p1cm5hbF9EYXlhX1NhaW5nXzdfMy5wZGY=> [10 februari 2010]

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, (1997), *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Wa Marsum, (2005). *Restoran*, Yogyakarta : Andi.