

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Maesum (2005) *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Adi
- Alma, B. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewantie, Radite. (2010). *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Chysanthenum Restaurant Pada Hotel Nalendra Bandung*. FPIPS UPI. Bandung : Tidak diterbitkan
- Hairunnisa. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Knsumen paada Papa Ron's Pizza Bandung*. Sekripsi UPI. Bandung. Tidak Diterbitkan
- Kotler, P. And Gary Armstrong. (2007). *Marketing An Introduction on 8th Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. And Kevin Lane Keller. (2009). *Marketing Management 13 Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ratnasari, Ririn Tri (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghakia Indonesia
- Santoso, Singgih (2009) *Menggunakan SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Elex Media Koputindo
- Sinta (2010) “ *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Selasih Bandung* “ Sekripsi UPI. Bandung. Tidak Diterbitkan
- Sugiyono, DR. Prof. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, DR. Prof. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono dan Chandra (2007) *Service, Quality Satisfaction* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. (2004) *Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Internet

A.S. Puwandren (2008) *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kebijakan Harga Dan Saluran Distribusi Di P.T. Semen Andalas Indonesia (Studi Kasus Di Kota Medan)* Manajemen Universitas Sumatera Utara (online) Tersedia; <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/4252> (10, Oktober 2011)

Ibiyanto, Hariadi (2009) *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Membeli Sepeda Motor Merek Yamaha Mio (Studi Kasus Di PT. Alfa Scorpii Medan)* Manajemen Universitas Sumatera Utara (online) Tersedia: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/4250> (10, Oktober 2011)

Rajawali, Syahnan (2008) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Konsumen Carefour di Kota Medan*. Ilmu Manajemen Universitas Sumatera Utara (online) Tersedia: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/4252> (10 Oktober 2011)