

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.
- Fandy Tjiptono, 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Gramedia, Yogyakarta.
- Goodman, Raymond J., Jr. 2002. *F&B Service Management*. Edisi Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi kesembilan, terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli)*, Jilid I, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (Edisi kesembilan, terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli)*, Jilid II, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P., dan G. Armstrong, 2001. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson, 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Simamora, Bilson, 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supranto, M.A., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Asdi Mahasatya. Jakarta.