

## REFERENCES

- Alma, Buchari.(2000). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Andreani, Fransisca. (2007). Analisis Kualitas Layanan Trainee Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra pada Industri Hotel Berbintang Lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 3 No. 2. Hal. 57-69.
- Aritonang, Lerbin R.(2005). *Kepuasan Pelanggan*.PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basu Swastha dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset, h. 54.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Hadi Sutrisno. (2005). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hair, Anderson, Tatham dan Black. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition, Upper Saddle River, New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Kertajaya Hermawan. (2002). *Marketing inVenus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, Susanto A.B..( 2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millenium Edition. Upper Saddle River, New Jersey. Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Amstronng, Gary. (2008). *Principle of Marketing*, Twelfth Edition. *Prinsip-prinsip pemasaran* (12<sup>th</sup> ed). (Alih Bahasa) Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip.(2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.

- Kotler, Philip.(2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid II*. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip.(2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi hal 42.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong.(2002). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, Swee Hong ang, Siew Meng Leong.(2005). *Manajemen Sudut Pandang Asia*. Jakarta: Gramedia
- Lupiyoadi Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*.Jalkarta: Edisi Pertama, SalembaEmpat.
- Marsum. (2004). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Marzuki. (2002). *Metodologi Riset*. Yogyakarta: UI, BPFE.
- Mowen C, John dan Michael Minor.(2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Munir. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo.( 2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Nuryadi Rahman.( 2001). *Analisis Variabel-variabel yang Berpengaruh Terhadap Kesetiaan Pelanggan*, Tesis, Tidak Dipublikasikan, Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.
- Purba, Rao.(2006). *Measuring Consumer Perception Through Factor Analisis*, The Asian Manager February-March, p. 28-32
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml and Leonard I. Berry, 2007, "SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Resiling*, Vol 64: No 1, Spring, p12-40
- Rayi Endah K. (2008). *Analisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Warung Taman Singosari Semarang*, Skripsi, Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro Semarang

- Retno Widyati. (2002). *Higiene dan sanitasi umum dan Perhotelan*, Jakarta: Grasindo.
- Singgih Santoso. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistic Parametrik*. Jakarta: Alex Media Komputer.
- Simamora, Bilson, 2001, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia.
- Widjaja, M, Wijaya, S, dan Jokom, R. (2007). Analisis Penilaian Konsumen terhadap Ekuitas Merek Coffee Shop di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 3, No. 2. Hal. 89-101.
- Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonissia.
- Yoety, Oka A. 2000. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta : Pradnya Paramitha, h. 45.
- Yoety, Oka A. 2003, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pradnya Paramitha.