

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L (2000) "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- A. Zeithaml, V. Bitner MJ (1996). Delivering and Performing Service. Part Five. Services Marketing International Ed, The McGraw-Hill Companies. Inc, Jakarta: Salemba Empat.
- Boyd, Walker, Larreche (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Garthina, Bella (2002). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Delvi Le'Raos Cafe.
- Gohzali, Imam (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi 3, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronross, Christopher (2000). Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J.Paul, Peter & Jerry.C, Olson (2000). Customer Behavior , Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- J.Stanton, William (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- J.Stanton, William & Walker. *Fundamental Of Marketing*, Edisi Kesepuluh, Jild 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (2000). *Marketing Management*, The Millenium Edition, New Jersey: Prientice Hall.

Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi Milenium, Jakarta: PT. Prenhalindo.

Kotler, Philip, (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks kelompok Gramedia.

Lamb, Hair, Mc Daniel (2001). *Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat.

Lovelock, Christopher (2002). *Marketing management*, (millennium edition), New Jersey: Prentice hall international, inc, Yogyakarta: Penerbit Andy.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktis, edisi 1, Jakarta: Salemba Empat.

Neal, Mc & Lamb dalam Peterson dan Wilson (1992).

http://repository.upi.edu/operator/upload/s_mpp_055314_chapter2.pdf.

Oka A, Yoeti, *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: PT Pradaya Paramitha.

Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry (2000). *Marketing Of Service*.

Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach* 2nd Edition, John Wiley and Son. New York. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy (1996). *Manajemen Jasa*, edisi kesatu, Yogyakarta: Penerbit Andy.

Tjiptono, Fandy (2000). *Manajemen Jasa*, edisi kesatu, Yogyakarta: Penerbit Andy.

Tjiptono, Fandy (2002). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andy.

Tjiptono, Fandy (2001). *Manajemen Jasa*, edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andy.

Umar, Husein (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.

Yazid, Setiawan (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sierra Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen.