

DAFTAR PUSTAKA

- Alison M. dean (2007). *Journal of Service Research*.
- Griffin, J. (2002). *Costumer Loyalty. United states Of America* : Lexinton Books.
- Griffin, J. (2003). *Costumer Loyalty. United states Of America* : Lexinton Books.
- Fuad. M (2000), *Pengantar Bisnis*, Jakarta : PT Gramedia Pstaka Utama.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi statistik 1 (Statistik Deskriptif)*, Edisi 2, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hasan, Iqbal. M (2002), *Pokok-pokok Materi statistik 2 (Statistik Inferensif)*, Edisi 2, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kotler, Philip (1997), *manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 1, Jakarta : PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2000), *manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium Jilid 2, Jakarta : PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2008), *manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 2, Jakarta : PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi, Rambat (2001), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, Jakarta : Salemba Empat.
- Marco Sebastian Van Slooten (2010), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Texas Fried Chicken di Bandung Indah Plaza Bandung*, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Universitas Kristen Maranatha Bandung.
- Nova, S. (2005), (www.vibiznews.com).
- Punjabi, (2008). (www.pascaunhas.net)
- Rangkuti, Freedy (2005), *Riset pemasaran*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, J. (2006), *Panduan Cepat dan Mudah SPSS 14*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Sekaran, Uma (2000), *Research Methods For Business : A Skill Building Aproach, 3rd edition*, New York : John Wiley and Sons, Inc.

- Sekaran, Uma (2003), *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*, New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Supranto, J (2001), *Statistik, teori dan Aplikasi*, Edisi 6 Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Supranto, J (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi (1997), *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi (2000), *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi (2006), *Manajemen Jasa*, Edisi 2, Yogyakarta : Andi Offset.
- Widjaya, Amin Tunggal (2000). *COSO-Based Auditing*. Jakarta : Harvarindo.
- Yoeti, Oka. A (2005), *Customer Service – Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta : PT Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie. A, Mary J. Bitner (2000), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International edition, USA.
- Zeithaml, Valerie. A, Parasuraman, and Leonard L. Berry (2001), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill International edition, USA.