

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium 1*, PT Prenhallindo, Jakarta

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu, 2002, *Perilaku Konsumen*, Edisi Revisi, Refika Aditama, Bandung

Payne, Adrian, 2000, *The Essence of Service Marketing*, Andi, Yogyakarta.

Rangkuti, Freddy, 2003, *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sudarmanto, R. Gunawan, 2005, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, Graha Ilmu, Yogyakarta

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Supardi, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*, UII Pres, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2005, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang , dan Gregorius Chandra, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

Tschohl, John, 2003, *Achieving Excellence Through Customer Service*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar Husein, 2003, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center (JBRC), Jakarta.

W A, Marsum, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi, Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2004, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

W A, Marsum, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Andi, Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2004, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta.

www.swa.co.id, diakses 31 Agustus 2006.