

DAFTAR PUSTAKA

- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Griffin, Jill. (1995), *Consumer Loyalty "How to keep it, How to earn it"*, New York: Lexington Books
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis*, 5th, Upper saddle River, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (1999), *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Dialihkan oleh Sihombing, Damos, edisi : VIII, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran*, Jilid : 2, Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000), *Manajemen Pemasaran*, Dialihkan oleh Teguh, Hendra, Rusli, A Rony, Molan, Benjamin, Edisi Millenium, Jilid 1, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2002), *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, Jakarta: Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2005), *Manajemen Pemasaran*, Dialihkan Molan, Benjamin, Sarwiji, Bambang. Edisi 11, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Lewis, R. C. and B. H. Booms. (1983). "The Marketing Aspects of Service Quality." In *Emerging Perspectives in Services Marketing*. Eds. L. L. Berry, G. L. Shostack, and G. Upah. Chicago: American Marketing Association.
- Magdalena, Nonie. (2005), *Analisis Pengaruh Situasi, Produk, Individu Pada Perilaku Membeli dan Mengonsumsi Makanan Ringan*
- Ma'ruf, Hendri. (2005), *Pemasaran ritel*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Parasuraman A, V.A Zeithaml, L.L Berry (1985) "A conceptual Model of Service Quality and It's Implication For Future Research", *Journal of Marketing*, vol 49.

Peter., Paul dan Olson., Jerry (1999). *Consumer Behavior*, Dialihkan oleh Sihombing, Damos, Jilid 4, Jakarta : Erlangga.

Rahardjo, Adith. (2008), *Lima Rahasia Sukses Bisnis Restoran*, Jakarta : Penebar Plus⁺

Saladin, Djaslim. (2002), *Analisis Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*, Edisi I, Bandung : Linda Karya

Santoso, S dan Tjiptono R. (2001), *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta : Elex Media Komputindo

Sasse, W. Earl, Jr., R, and D, Daryt., Wyckoff. (1978), *Management of Service Operations : Text and Cases*, Hoston : Allyn and Bacon

Sekaran, U. (2003). *Research Method for Bussiness A Skill- Building Approach*, 4th edition., New York : John Wiley and Sons, Inc.

Sumber lain:

Kamus Besar Bahasa Indonesia 1995

Kotler, Philip