

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, Prof. Dr, 2002, **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**, Edisi Revisi V, Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Boyd, Harper W, Walker and Larreche, 2000, **Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis Dengan Orientasi Global**, Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Fitzsimmons, James.A and Mona.J, 1998, **Service Management, Operation, Strategy and Information Technology**, Second Edition, Mc Graw-Hill International, Singapore.
- Kotler, Phillip, 1997, **Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol**, Edisi Revisi, Penerbit: PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 2002, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Milenium, Penerbit: PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Charles.W, Joseph F. Hair, Carl Mc Daniel, 2001, **Pemasaran**, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Marsum, WA, 1999, **Restoran Dan Segala Permasalahannya**, Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Saladin, Djaslim, 2002, **Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian**, Penerbit: Linda Karya, Bandung.
- Sudjana, Prof. Dr.,M.A.,Msc. 1993, **Statistika Untuk Ekonomi Dan Niaga**, Penerbit: Tarsito, Bandung.

Sugiarto, Endang, Ir.,MM dan Sri S, 1998, **Pengantar Akomodasi dan Restoran**, Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1997, **Strategi Pemasaran**, Edisi Kedua, Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2004, **Manajemen Jasa**, Edisi Ketiga, Penerbit: Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner, 2000, **Service Marketing**, Second Edition, Mc Graw-Hill International, USA.