

DAFTAR PUSTAKA

- Gulo, W. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : Prehallindo dan Pearson Education Asia Ptc. Ltd.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Zeithaml, Valerie A. dan Binner. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm Third Edition*. New York : McGraw-Hill.
- Nazir, Moh. 1999. *metode Penelitian*. Jakarta :Ghalia Indonesia.
- Sudjana. 2002. *Metode Statistik, edisi ke 6*. Bandung : Tarsito

DAFTAR RUJUKAN

Mayga, Tjioe 2008. *Suatu Survey Mengenai Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel "X" Di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Indria, Tieke 2008. *Suatu Survey Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Lembaga "X" Di Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Ulfa, Maria 2004. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Untuk Mencapai Kepuasan Konsumen Pada Restoran Wendy's Malang*. Skripsi. Malang : Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.

Panduan Penelitian Skripsi Sarjana Edisi Revisi II. 2007. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

www.paparons.pizza.com (diakses 19 Agustus 2009)

Suara Pembaruan 26 Oktober 2003 (di akses 28 desember 2009)