



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S., Conway, C. (2006). Customer Satisfaction in the Restaurant Industry: an Examination of the Transaction-Specific Model. *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 No. 1, pp 3-11.
- Aritonang R., Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsini. 1997. *Produser penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Thesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Barner. G. James. 2001. *Secrets of Customer Relationship Management: Rahasia Manajemen Hubungan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Bramson, Robert. 2005. *Customer Loyalty 50*. Jakarta: Prestasi Pustaka

Griffin, Jill.2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.

Hair, Jr., Joseph F., Robert P. Bush and David J. Ortineau. *Marketing Research: Within a Changing Information Environment*, 2nd edition. Singapore: McGraw-Hill Education, 2004

Hardiyati, Ratih. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran”, Skripsi dipublikasikan. Universitas Diponegoro. Semarang.

Imam Ghozali. 2005. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jones, M.A., and Suh, J. 2000. Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis. *Journal of Services Marketing*, 14, 147-159.

Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran* (Edisi Milenium). Jakarta: PT Prehalindo.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management* 11th edition/ International Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian: Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Penerbit PPM

Lovelock, Cistopher. 1992; *Managing Service : Marketing, Operation and Human Resource*. New Jersey : Prentice-Hall International, inc.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Manwa, H. (2011), Do Bostwana's Restaurant Meet Customers Expectations?, *African Journal of Marketing Management*, Vol. 3 No. 1, pp.14-21.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Barry L. The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, 60 (April 2000), 31-46

S. Azwar. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sekaran, Uma. *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach*, 4<sup>th</sup> edition. New York : John Wiley & Sons, 2003.

Soriano, D.R. 2002. Customers' expectations factors in restaurants. The situation in Spain. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19, 1055-1067.

Stanton J., William. 2000. *Fundamentals of Marketing*. New York : McGraw Hill, Inc.

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandi. 2004. *Marketing Scale*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Wijaya, Tony. 2011. *Cepat Menguasai SPSS*. Yogyakarta : Cahaya Atma.

Wijaya, Tunggal. 1996. *Kamus Marketing*. Jakarta: Rineka Cipta.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. 2000. *Services Marketing : Integrating Customer Focus across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Website :

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2011/11/23/1158246/Tipnya.Warung.Angkringan.Labanya.Restoran>

<http://google.com>

<http://sushitei.com>

<http://swa.co.id/2011/09/semaraknya-bisnis-kuliner/>

[http://repository.upi.edu/operator/upload/s\\_pek\\_023427\\_chapter2.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/s_pek_023427_chapter2.pdf)

<http://www.scribd.com/doc/51623612/biaya-kualitas>

[http://eprints.undip.ac.id/16105/1/ACHMAD\\_SOLECHAN.pdf](http://eprints.undip.ac.id/16105/1/ACHMAD_SOLECHAN.pdf)

<http://anggaug08.blogspot.com/2009/11/permintaanpenawaran-dan-harga.html>

<http://marketer-online1.blogspot.com/2011/02/kepuasan-pelanggan.html>

[http://repository.upi.edu/operator/upload/s\\_mrl\\_055487\\_chapter2.pdf](http://repository.upi.edu/operator/upload/s_mrl_055487_chapter2.pdf)

<http://dspace.widyatama.ac.id/jspui/bitstream/10364/534/5/bab2.pdf>



UMN