

DAFTAR PUSAKA

- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfa Beta.
- Dale H. Besterfield. (1986). *Quality Control Second Edition*
- Dennis L. Foster. (1993). *Food and Beverage Operation Method and Cost Control*. Edition, New York, (2003), p. 162
- Handi Irawan. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid II. Edisi Kesebelas*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks.
- Lamb, Hair, dan McDaniel. (2001). *Pemasaran. Buku1*. Penerjemah David Octarevia. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategy Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam*. Yogyakarta: Penerbit, Andy.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Afabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Strategy Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Keenam*. Yogyakarta: Penerbit, Andy.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (2005). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ed. 1, Cet. 4*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York, (2003), p. 162