

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Dutka, Alan. 1997. *AMA Hand Book of Customer Satisfication*. The American Market Ing Association.
- Marsum, WA. (2000). *Restoran dan Segala Permasalahanya*. Penerbit Andi ,Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2001. *Mateodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, Lexy. 2005. *Matedologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mowen, Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*, Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Edisi Ke Lima. Jilid Dua. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sihite, Richard. 2000. *Glossary (istilah-istilah)*. SIC, Surabaya.
- Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.