

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Cooper, D. R. dan Schindler, P. S.. 2003. *Business Research Methods*. McGraw Hill/Irwin, New York.
- Fornell, C. 1992, 'A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience', *Journal of Marketing*, Vol. 56, (January), pp. 6-21.
- Garvin, D. A.. 1988. *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*. The Free Press, New York.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003. *Persyaratan Hygiene Sanitasi Rumah Makan Dan Restoran*. Dinkes, Jakarta.
- Kotler, P. 1993. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. FE. Universitas Indonesia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, terj : Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT Prenhalindo, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Marsum, W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. edisi 4. Andi, Yogyakarta.
- Martinez, C.L. 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*, CenterPoint Institute, Inc., Arizona.
- Mason, Jennifer. 1996. *Qualitative Researching*. Sage Publications, London.
- McDougall, G.H.G. and Levesque, T. 2000, *Customer satisfaction with services: putting perceived value into the equation*, *Journal of Services Marketing*, Vol. 14 No. 5, pp. 392-41.

- Peppard, J. 1997. *The Essence of Business Process Re-Engineering*, diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono. Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roscoe. 1982. *Research Methods For Business*. Dalam : Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Schiffman and Kanuk, 1997. *Consumer Behavior*. Prentice Hall International, New Jersey.
- Schnaars, S. P.. 1991. *Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach*. The Free Press, New York.
- Singarimbun, M.1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alpha Betha, Bandung.
- Tjiptono, F. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Strategi Pemasaran (Edisi ke-2)*. Penerbit Andy Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_ dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wibisono, D. 2000. *Riset Bisnis : Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.