



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim 1. 2001. *Cafe*. <http://en.wikipedia.org/wiki/cafe>. Diakses pada tanggal 04 Desember 2014 pukul 20.05 WIB.
- Anonim 2. 2015. *Cafe*. <http://www.answer.com/topic/community-center>. Diakses pada tanggal 1 Juni 2015 pukul 19.45 WIB.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bitner, M, J., Booms, B, H., Andi, L, A. 1974. *Critical Service Encounters*. The Employee Viewpoint. *Journal of Marketing*.
- Cravens, David W. 1998. *Pemasaran Strategis, Edisi Keempat*. Jakarta : Erlangga
- Fandi, Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Gasperz, Vincent. 2011. *Total Quality Management untuk Praktisi dan Bisnis Industri*. Jakarta : PT. Percetakan Penebar Swadaya.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 22, Edisi lima*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty*. New York : Lexington Book.
- Gronross, Christian. 2000. *Service Management and Marketing a Customer Relationship Management Approach 2nd edn*. Chichester : John Wiley & Sons. Ltd.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Jay dan Barry, Render. 2006. *Manajemen Operasi, edisi ketujuh*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 1994, *Manajemen Pemasaran Jilid I, Edisi keenam*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta : Prenhallindo



- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Madnoglou, M. 2004. *Validating Restaurant Service Quality Dimension*. Journal of Food Service Business Research.
- Pabundu, Tika, Moh. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V, A., and Berry, LL. 1988. *SERQUAL: A Multiple itemScale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Purnama, Nusya'bani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rusdin. 2004. *Statistika Penelitian Sebab Akibat*. Bandung : Pustaka Bani Quraisy.
- Sudarmanto, G. 2005. *Analisis Regresi Linear Berganda dengan SPSS*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Analisis Multivariat*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1998. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT. Indeks.