

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi -Revisi V, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Danny, Theresia Widyaratna dan Felicia Chandra, 2001. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Sebagai Menu Unggulan Warung Bu Kris), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6(2): 123-136.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 1996, *Principles Of Marketing*, Seventh Edition, International Edition, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2001, *Marketing*, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, Alih Bahasa Hendra Teguh dkk, 2002. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: Prenhalindo.
- Lamb, Hair, dkk, 2001. *Pemasaran*, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Musanto, Trisno, 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3(2): 65-95.
- Rangkuti, Freddy, Riset Pemasaran, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003.
- Samuel, Hatane, dan Foedjiawati, 2005. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya),

Samuel, Hatane, 2006. Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Toko Moderen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour di Surabaya), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.1(2): 53-64.

Sugandini, 2002, *Sikap dan Perilaku Konsumen Mengenai Eksistensi dan Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Sugiyono, 2005, *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*. Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2000. *Prinsip Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi