

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS.10 for Windows*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Alma, Buchari. 2001. *Pengantar Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aritonang, R L. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, M 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departemen Store Di Solo Grand Mall" *Tesis*. Surakarta: Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Chandra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Engel, F.J., dkk. 2001. *Consumen Behaviour*. 9<sup>th</sup> edition. Harcourt, Orlando.
- Everitt, B.S. (2002) *The Cambridge Dictionary of Statistics*, CUP. ISBN 0-521-81099-x (See entries for "Shrinkage", "Shrinkage formulae")
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harjanto, Ryan Nur 2010. "Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang" *Skripsi*. Semarang: Program Manajemen Program Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- [Http://en.wikipedia.org/wiki/Coefficient\\_of\\_determination](http://en.wikipedia.org/wiki/Coefficient_of_determination) 14 Mei 2011.
- Kartajaya, Hermawan. 2002. *Marketing Plus 2000, Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2006. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., Bowen, J. dan, Makens, J., 2003. *Marketing for Hospitality & Tourism*. 3<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Imam Nurmawan. 2002. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 11*. Jakarta: PT. Prenhalindo
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua belas. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Bob Sabran MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2007. Jakarta: PT. Indeks
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K., 2002, *Principles of Service Marketing and Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Manullang, M. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Membangun Kepuasan Pelanggan yang Bernilai Tambah, “*Majalah SWA Online*”, Available from <http://www.swa.co.id/swamajalah/sajian/details.php?cid=1&id=3301>:Internet:accessed 20 Mei 2011.
- Mowen, John. C dan Minor, Michael. 2001. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Lina Salim. 2002. Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Nazir M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Purnama, C. M. Lingga. 2004. *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Business Plan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Retno, Widyati. 2002. *Higiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Saladin, Djaslim. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- Santoso, Singgih. 2005. *SPSS Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Schiffman, Leon G. dan Leslie Kanuk. 2004. *Consumer Behavior*. New York: Prentice Hall International, Inc.
- Stanton, William J. 2001. *Fundamental of Marketing 9<sup>th</sup> Edition*. New York: McGraw-Hill
- Stanton, William J dan Futrell, Charles. 2001. *Marketing Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. SAlfabeta
- Swastha, Basu. 2005. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BFSE
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Walker, Bruce J. 2004. *Marketing 13<sup>th</sup> Edition*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Wu, Couchen & Wu, Shwu-Ing. 2005. *Aproposed Methode for The Development of Marketing Mix of The Tea Drink Market*. Departement of Business Administration, National Taiwan University of Science and Tecnology of Taipei, Taiwan.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.
- Zeithaml, V. A., Berry L. L and Parasuraman A. 1996. "*The Behavioral Consequences of Service Quality*". Edisi Bahasa Indonesia. Terjemahan oleh Fandy Tjiptono. 2004. Yogyakarta: Penerbit Andi.