

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gery. Kotler, Philip and Silva, Geoffrey Da. 2006. *Marketing An Introduction An Asian Perspective*. Singapore : Pearson Education South Asia Pte Ltd.
- Cornelia, Ellys dan Veronica, Nancy. 2009. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5asec Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan Juli 2009:MAN 33-62, NO:33010062/MAN/2009, Universitas Kristen Petra Surabaya..
- Egan, John. 2004. *Relationship Marketing, Exploring Relational Strategies In Marketing (2nd edition)*. England: Pearson Education.
- Hurriyati, ratih. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edition cetakan 2. Bandung.
- Kotler, Philip and Amstrong, Gary. *Principles Of Marketing*. Ninth Edision. New jersey : Prentice Hall inc.
- Kotler, Philip. Bowen, John and Makens, James. 2003. *Marketing For Hospitality And Tourism*. Third Edition. New Jersey : Prentice Hall Inc
- Lynn, Jacquelyn. 2006. *Start Your Own Restaurant And Five Other Food Businesses 2nd Edition*. Canada : Eliot House Productions.
- Liando, Santi dan Wahyusari, Diana. 2009. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Makanan dan Kualitas Layanan di Pisa café dan resto Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan , NO:33010036/MAN/2009, Juni 2009:MAN 33-36, Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Miglani, Bob. 2006. *Treat Your Customer : Thirty Lessons On Service And Sales That I Learned At My Family's Dairy Queen Store*. New York : Hyperion.
- Marsum WA. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Cet 2. Jakarta.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Semarang : C.V Andi Offset.
- Riduwan dan Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan ke 15 Edisi Revisi. Bandung : Cv. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Subroto, F.Y Djoko. 2005. *Food And Beverage And Table Setting*. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta : C.V Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.
- Taufik, Sofia dan Angarmona, Valensya. 2009. *Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Di Sream of Kahyangan Art Resto*. Surabaya : Jurnal Manajemen Perhotelan, NO:33010036/MAN/2009, Juni 2009:MAN 33-36, Universitas Kristen Petra.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta : Esensi Divisi Penerbit Erlangga.

