

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Everett E, Jr. dan Ebert, Ronald J., 1992. *Production and Operation Management : Concepts, Models, and Behaviour*, Fifth Edition.
- A.V. Feigenbaum, 1992, *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga.
- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Cannon, Perreault dan McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan. Manajerial Global Buku 2 Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa. Aksara.
- Hani Handoko. 1990. *Manajemen Pemasaran, Analisa. Perilaku Konsumen*. Liberty, Yogyakarta.
- Kotler Philip, *Marketing Manajemen, Analisis, Planning, Implementation, and Control*, Prentice Hall, 1997
- Lupiyadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Mullins, Orville, Larreche dan Boyd. 2005. *Marketing Management : A Strategic,. Decision Making Approach*, 6 th edition. Penerbit McGraw-Hill. New York City.
- Remiasa, M. dan Lukman Y. 2007. *Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Coffe Shop Asing dan Coffe Shop Lokal*. Surabaya: Jurnal Manajemen Perhotelan vol.3. h. 70-79
- Sugiono, *Metode Penelitian*, Alfabet, Bandung, 2004
- Tjiptono Fandy, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Andy Offset, Yogyakarta.