



DAFTAR PUSTAKA

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.
1. Babin, Barry J, Lee Yong-Ki, Kim Eun-Ju, dan Mitch Griffin, 2005, “Modeling consumer satisfaction and word-of-mouth: restaurant patronage in Korea” *Journal of Services Marketing* NO. 19/3, pp. 133-139
2. Cannon, Joseph P., William D. Perreault, Jr., E. Jerome McCarthy, 2008, *Basic Marketing*, Sixteenth edition, United States: McGraw-Hill/Irwin
3. Cooper, Donald R., Pamela S. Schindler, 2006, *Metode Riset Bisnis*, Edisi 9, volume 1, Terjemahan oleh Budijanto, Didik Djunaedi dan Damos Sihombing, Jakarta: Grafindo
4. Griffin, Jill. (2003), *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
5. Hoffman, K. Douglas, John E.G. Bateson, 2006, *Services Marketing*, Third edition, United States: Thomson South-Western
6. Imam Ghozali dan Fuad (2008), *Structural Equation Modeling*, Edisi Ke-2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
7. Kotler Philip dan Gary Armstrong, 2012, *Principles of Marketing*, 14.E edition, United States: Pearson Education
8. Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2012, *Marketing Management*. 14.E edition, United States: Pearson Education
9. Polyorat, Kawpong dan Suvenus Sophinsiri, 2009, “The Influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in the chain restaurant context:a Thai case” *Journal of Global Business and Technology* vol.6 no.2, pp. 64-76
10. Qin, Long dan Victor R. Prybutok, 2008, “Determinants of customer-perceived service quality in fast-food restaurants and their relationship to customer satisfaction and behavioral intentions” *The Quality Management Journal* vol 15 no. 2, pp. 35-50



Sekaran, Uma dan Roger Bougie, 2009, *Research methods for business*, Fifth edition, United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd

Uma Sekaran dan Roger Bougie (2010), *Research Method for Business*, Edisi Ke-5, UK: Wiley

Zethaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler, 2006, *Services Marketing*, Fourth edition, United States: McGraw-Hill

<http://www.jakarta.cityhotel.com>

<http://www.alilahotels.com/jakarta>

<http://www.google.com>

Hak Cipta, milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.