

DAFTAR PUSTAKA

- Astini, Rina., 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Delight (Kesenangan Konsumen) terhadap Loyalitas Konsumen Klenger Burger (PT. KAN)*, Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
- Cornelia, Ellys S., Veronic, Nancy S., dan Kartika, Endo Wijaya., Kaihatu, Thomas S., *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry Sasec Surabaya*, Jurnal Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. Vol. 4, No. 2, September 2008: 45-57 46
- Damayanti,Wido., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen*, Jurnal Ekonomi Bisnis *Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma*. Vol. 13, No. 1 April 2008.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi II, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam., 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- .2005, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill., 2005, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Amstrong, G., 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*, Erlangga : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'ruf, Hendri., 2005, *Pemasaran Ritel*, Jakarta: Prenada Media.
- Mia, Nanda., 2007, *Pengaruh Kesenangan Pelanggan (Customer Delight) terhadap Loyalitas Pelanggan pada Supermarket Macan Yaohan Medan Mall*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Panjaitan, Januar Maradong., 2011, *Pengaruh Kesenangan Konsumen (Costumer Deligth) Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken*, Universitas Sumatera Utara, Medan.

- Raharso, Sri., 2005, *Pengaruh Customer Delight terhadap Behavioral-Intention Battery*, Jurnal Wirausaha, Vol. 34, No. 5, Hal 45-53
- Sudarsi, Sri., 2008, *Customer Delight dan Loyalitas Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Unisbank Semarang, Vol.7, No. 1, Hal 44 – 51.
- Sadi, 2009, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Tahu Bakso Ibu Pudji*, Tesis Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan., 2010, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warnet Chamber*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- . 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan ke 3, Bandung: CV. Alfabeta.
- <http://reksagroup.com/rumah-makan/carita.html?showall=1> didownload pada tanggal 3 Januari 2013, pukul 10.00