

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ayşe, 2007. An evaluation on fast food preferences according to gender humanity and social science journal, Vol.2 Hal 43-50
- Budiarto, S dan Dolly S.N. 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip & amstrong. 2004. *Dasar – dasar pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Sudjana. 2002. *Metode Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Quality and satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Walker, 2001. Managing Customer Dissatisfaction Through effective Complaint management System. *Journal of management strategy*, Hal 31-35

Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta: Muhammadiyah University Press

Yamit,zulia. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonseia