

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon & Ridwan (2008). Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi & Manajemen. Bandung: Dewa Ruchi.
- Atmawati, Rustika, dan M. Wahyuddin. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.5, No.1, Hal. 54 – 61.
- Aryani, Dwi & febriani Rosyita. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan di KFC," *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisas*. Vol. 17, No. 2, Hal 114-126
- Allen, 2006. *Why Logic Often Takes a Backseat*. Business Wee.
- Ayse, 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol. 2.
- Basu Swastha, 2000, Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern, Jakarta : Liberty.
- Band, WA 1991. *Menciptakan Nilai Untuk Pelanggan, Merancang Dan Menerapkan Total Strategi Perusahaan*. Jihn Wiley dan anak-inc. New York
- Benson, Robert J. Bugnitz, Thomas L. Walton, William B. 2004. From Business Strategy To IT Action: Right Decision For a Better Bottom Line. New Jersey,USA: John Wiley and Sons.
- Churchill, Gilbert A. Dan Dawn Iacobucci. 2002. Marketing Research Methodological Foundations. Eight Edition. South Western, A Division of Thomson Learning, Natrop Boulevard, Mason, Ohio
- Daryanto (2011). Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Bandung : PT.Sarana Turtorial Nurani Sejahtera.
- Djaslim Saladin, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Bandung: Linda Karya.
- Djarwanto, PS. (1990). Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Tekhnis Penulisan Skripsi. Yogyakarta: Liberty.
- Etzel. Michael J. Walker J.W., Stanton, W.J. 2001. Marketing, Edisi ke-12, , New York,USA: McGraw-Hill Irwin.

- Freddy, Reangkuti, 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain, Jakarta: Erlangga.
- Hawkins, Del I ,J Best, Roger, dan Coney, Kenneth A. 2001. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. The McGraw-Hill
- Hermawan, Budi. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul,” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* , Vol.4, No.2, Hal. 9 – 17.
- Husein Umar. 2002. “Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”. Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Husain Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Hidayat, Rachmad. 2009. “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri,” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.11, No.1, Hal. 59-72
- Indriantoro, dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Kotler Philip dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jilid 1 Edisi Kedelapan, ah Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA., Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation, Control*. Ed. 8, New jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*, Edisi Millenium, jilid 1. Jakarta : PT. Prenhallindo.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler dan Amstrong, (2004), Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008): Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Martono, Nanang. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Musanto, Trisno. 2004. “Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya,” *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol.6, No.2, Hal.123 – 136.
- Mowen. 1995. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Jakarta.:karangan Sutisna.
- Nurbaity, Arlina & Martin. 2009. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Hal 21-24.
- Oliver, Sandra. 2007. “Strategi Public Relations”. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L . 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions*, The free Press, New York: NY
- Prasetyo, Ari. 2012. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Cabang Semarang,” *Manajemen Analysis Journal*, Vol.1, No.2, Hal 1-8.
- Riskawati.2013. Uji Validitas dan Reliabilitas.<statistika.com>. Diakses pada tanggal 25 januari 2017.
- Samuel, Hatane, dan Foedjiwati. 2005. “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetian Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya),” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal 74-82.

- Suwarni, dan Septina Dwi Mayasari. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.16, No.1, Hal. 76 – 84.
- Suharyadi dan Purwanto, S. K. 2004. *Statistika Dasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua.Cetakan Keenam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2005), *Pemasaran Jasa*, Malang, Bayu Media Publising.
- Tjiptono, Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Uma Sekaran, 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Veloutsou, 2005. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. *Journal of Management Strategy*, Vol. No. 3
- Walton., S.F, dan Currie B.J., 2007. *Problems in Diagnosing Scabies, a Global Disease in Human and Animal Population*. *Clinical Microbiolog*. 20: 268-279
- Winardi (2003), *Entrepreneur dan Entrepreneurship*. Kencana, Bogor
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Kentucky Fried Chicken di Tangerang Selatan,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol.5, No.3, Hal 183- 199.