

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran jasa & kualitas pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Frontier Consulting Group, Top Brand Index Restoran *Fast Food* 2014 – 2015, http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014_fase_2 (05 Juli 2016).
- Gerson, R. F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM
- Ghozali, I., & Fuad. 2005. *Structural Equation Modeling*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New York : Prentice Hall International, Inc.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFY Yogyakarta.
- Istijanto, M. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, F. 2005, *Manajemen Jasa*. Bogor : PT. Ghalia Indonesia.
- Kartajaya, H. 2006. *Hermawan Kartajaya on Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium. Jakarta : Prehallindo.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, & Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid satu. Jakarta : PT.Indeks.
- Kotler, P., & Garry, A. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 2. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler., & Keller. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Depok : Penerbit Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat.
- Malayu, S.P.H. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Mardalis, A. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Mowen, J.C.M.M. 1998. *Consumer Behavior*. New York : Prentice Hall Inc.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. 2014. *Metode Penelitian*, Bogor : PT. Ghalia Indonesia
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., & Berry, L.L. 1998. 'Service quality : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality', *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hh. 38-40.
- Peter, J.P., & Jerry, C.O. 2002. *Perilaku konsumen dan strategi pemasarann*. Jakarta : Erlangga.
- Sekaran, U. 2004. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sumarwan. 2003. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Pubhlishing.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wijanto, S.H. *Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8: Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta : Graha Ilmu