

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D.A, *Managing Brand Equity*. New York: The Free Press,1994
- Dyah Ayu Anisha Pradipta,*Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumnas PT. Pertamina (Persero) Enduro 4T di Makasar, Hal. 27, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasaudin Makasar, 2012.*
- Ellys Corrnelia S, Nancy Veronica S, Endo Wijaya Kertika, dan Thomas S Kaihatu, *Jurnal : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5Asec Surabaya,Fakultas Ekonomi Program Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra.*
- Feigenbaum.*Factors Affecting The Quality Of Products*, New Jersey, 2000.
- Freddy,Rangkuti.2004.*the power of brands*.jakarta:gramedia pustaka utama.
- Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan progam SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, semarang, 2005.
- Griffin,jill,"*customer loyalty How To earn it,How To Keep It I*", *Mc Graw Hill,Kentucky,2002.*
- Hasyim, Rina Anindita, *Prinsip-prinsip Dasar Metode Riset Bidang Pemasaran*, Jakarta,UIEU-University Press, 2009.
- Hill, Niegel,"*Hand Boook Of Customer Statisfaction Measurement "*, *Gower Publishing, England,1996.*
- Jonathan Sarwono, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007.
- Keller, K. L,"*Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brad Equity*, 2th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Keller, K.*strategic brand management : building, measuring, and managing brand equity 3<sup>rd</sup> edition. New jersey: pearson prentice hall,inc.2008.*
- Kotler & Amstrong. *Dasar-Dasar Pemasaran edisi sembilan*. Ahli Bahasa: Drs Alexander Sindoro. Jakarta, Prehallindo.2007.

- Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo,2002.
- Kotler, P, *Marketing Management*.Eleven Edition. New Jersey :Prentice Hall,2003
- Kottler,pmanajemen pemasaran Jakarta, edisi kesebelas, jilid pertama,penerbit salemba empat,2004.
- Kotler, Philip dan amstrong,prinsip-prinsip pemasaran, jilid1, edisi kedelapan, erlangga, Jakarta,2001.
- Kotler, Philip,manajemen pemasaran,jilid 2, erlangga, Jakarta,2009.
- Lamb, Charles W,*Pemasaran*. Jakarta: PT.Salemba Empat,2001.
- Lupioyadi rambat,manajemen pemasaran jasa (teori dan praktik),salemba empat,Jakarta 2001.
- McDonald's history 1965 – 1973 [www.mcdonalds.com](http://www.mcdonalds.com).diakses pada 22-05-2014
- Pendidikan ekonomi,<http://pendidikanekonomi.com/2012/07/pengertian-dan-pengukuran-kepuasan.html>.diakses tanggal 27 november 2013
- Purba,hardi,8 dimensi kualitas david garvin,2008.
- Rangkuti, freddy.,*Measuring Cutomer Statisfaction: Gaining Customer Relationship Sratgy: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia,2003
- Rangkuti, Fredy,*The Power Of Brand*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2009
- Sarwono, Jonathan, *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta2007.
- Vivi Diana, *Analisis Pengaruh Brand Image dan Service Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pasien Low Back pain di RSPI Pada Departement Fisioterapi,hal,* Fakultas Ekonomi Jurusan Komunikasi Pemasaran, Universitas Bina Nusantara, Jakarta,2011.
- Zeithaml, Valarie A. dan Mary Jo Bitner,*Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*. Fourth Edition. New York: Mc Graw-Hill Inc,1996.

Internet :

<http://www.mcdonalds.co.id/visi-misi/> diakses pada 22-04-2014

<http://sesukainfo.blogspot.com/2013/09/profil-mcdonald.html?m=1> diakses pada tanggal 2 juni 2014

<http://www.entrepreneur.com/franchises/rankings/topglobal-115388/2013,-1.html#>

<http://www.interbrand.com/en/best-global-brands/previous-years/2012/Best-Global-Brands-2012-Brand-View.asp1>

[http://www.jonathansarwono.info/analisis\\_jalur .htm](http://www.jonathansarwono.info/analisis_jalur.htm) diakses tanggal 7 april 2014

<http://www.statistikaolahdata.com/2009/12/analisis-jalur.html?m=1>

[Id.m.wikipediaorg/wiki/Mcdonald's.com](http://id.m.wikipedia.org/wiki/Mcdonald's.com) diakses pada 22-05-2014