

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, G dan Kotler, P. Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.2002.
- Ariani, D dan Rosinta, F. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. IPT Human Resource Development Institute. Program Studi Ilmu Administrasi Departemen FISIP, Universitas Indonesia.
- Artanti, Y dan Ningsih, L. 2010. Pengaruh Penanganan keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). Dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2): h: 66-74 Engel, J.F. et al (1990), *Customer Behavior*, 6th ed. Chicago:the Dryden Press Chicago. 1990.
- Assegaff, M. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang) . *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* . Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Assauri, S. 2003. Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *Jurnal Pemasaran Usahawan*. No. 01 Tahun XXXII: Hal. 27-30.
- Bitner, M.J., B.H. Booms and L.A. Morh. 1996. Critical Service Encounters: The Employee 's Viewpoint', *Journal of Marketing*, p.95-106.
- Choliq, A. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Mitra Cendika, 2011.
- Daulay, V. 2014. Persepsi Konsumen Dalam Memilih Makanan Cepat Saji. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu.
- Dianto, I.W. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta . Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Engel. J.F.Roger. D.Black, W And Paul.W.Miniard, 1995., *Perilaku Konsumen*. Jakarta. Bina Rupa Aksara.
- Ellitan, L. 2006. Strategi Inovasi dan Kinerja Perusahaan Manufaktur di Indonesia: Pendekatan Model Simultan dan Model Sekuensial . *Jurnal Manajemen* , 2.

- Firdita, V. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Sea Food Bintang Laguna Di Pesisir Pantai Anyer Propinsi Banten. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor.
- Gapersz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Gramedia. Jakarta.
- Gilbert, G.R. 2004. Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Griffin, J. 2003. Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Jakarta, Airlangga.
- Gusalim, S. 2002. Analisis Perilaku Konsumen dalam Proses Keputusan Pembelian Ayam Goreng Warung Tenda (Studi Kasus di Kotamadya Bogor, Jawa Barat). Skripsi. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian IPB. Bogor.
- Haliana, N. 2009. Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Mie Instant Merk Indomie. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Universitas Gunadarma.
- Hasan, A. 2009. Marketing. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press
- Hermanianto, J dan Andayani. 2002. Studi Perilaku Konsumen Dan Identifikasi Parameter Bakso Sapi Berdasarkan Preferensi Konsumen Di Wilayah Jakarta. *Jurnal Teknologi dan Industri Pangan*. Vol. XIII. Hal 1-10.
- Hermawan K. 2004. Positioning, Diferensiasi, dan Brand. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ingdijaya, R., B. Sanim, dan A. Maluana. 2007. Peran Anggota Keluarga Dalam Pemilihan Restoran Di Kawasan Puncak, Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis* 4(2):57-66.
- Jang. Y. J., W. G, Kim, and M. A. Bonn. 2011. Generation Y Consumers' Selection Attributes and Behavioral Intentions Concerning Green Restaurants. *International Journal of Hospitality Management* 30:803-811.
- Karamoy, A. 2000. Sukses usaha lewat waralaba 'tanya jawab berbagai aspek waralaba. PT. Jurnalindo. Aksara Grafika, Jakarta.
- Kotler, P and Gary Armstrong. 2000. Principles of Marketing, 6th ed. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi 11 Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.

- Kotler, P dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga: Jakarta.
- Kurniawan, E, N. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Pelayanan Di Restoran Macaroni Panggang Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Lovelock, C.H dan Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R, dan Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. E-mail : info@Penerbitsalemba.com. Website [www.Penerbitsalemba.com](http://www.Penerbitsalemba.com)
- Malhotra, N.K. 2004. *Marketing Research: An Applied Orientation*.New Jersey: Pearson Education.
- Mandasari, V dan Tama, B.A. 2011. Jurnal Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan DataMining: Studi Kasus Xyz. Universitas Sriwijaya.
- Mufidah, N, L. 2012. Pola Konsumsi Masyarakat Perkotaan. Jurnal Unair BioKultur. (Vol. 1 No.2 Juli – Desember 2012).
- Mueller, R. D., A. Palmer, R. Mack, and R. McMullan. 2003. *Service in The Restaurant Industry: An American and Irish Comparison of Services Failures and Recovery Strategies*.
- Nanto, A,W. 2006. “You are what you invest”
- Paramita, N.P. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Yang Dipersepsikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Niat Perilaku. (Studi Kasus Pada Rocket Chicken Cabang Pamularsih Semarang).
- Park, C. 2004. Efficient or Enjoyable? Consumer Values of Eating-Out and Fast Food Restaurant Consumption in Korea. *Hospitality Management* 23:87-94.
- Poerwopoespito, O. dan Utomo, T. 2010. *Menggugah Mentalitas Profesional & Pengusaha Indonesia*. Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta. Hal: 52-54.
- Ponnam, A dan Balaji, M. S. 2014. Matching visitation-motives and restaurant attributes in casual dining restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, volume 37, halaman 47– 57.

- Pradhana, A. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Primananda, P., B dan Setiawan, P. 2013. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Good Deal Restaurant. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*: 770-783.
- Purnama, N. 2006. Manajemen Kualitas. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA
- Karamoy, A. 2000. Sukses Usaha Lewat Waralaba : Tanya Jawab Berbagai Aspek Waralaba. PT. Jurnalindo Aksara Grafika. Jakarta.
- Rahmawati, L dan Hudayatin, N. 2013. Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Waru. *Jurnal Ekonomi* 3(1):105-130.
- Rangkuti, F. Measuring Customer Satisfaction, Cetakan ke-2, Gramedia Pustaka Utama: Jakarta 2003. Simamora, B. 2004. Riset pemasaran: Falsafah, teori, dan aplikasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins dan Coulter. 2002. *Management*, 7<sup>th</sup> edition. Prentice Hall, Inc., New Jersey
- Rondonuwu, G. 2014. Jurnal Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restoran Mcdonald's Manado. Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Sam Ratulangi Fakultas Pertanian Manado.
- Sari, A.I. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Mutu Pelayanan Rumah Makan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Juli 2012.
- Samsudi, S. 2006. Manajemen Sumber Daya, Bandung. Pustaka Setia
- Simamora, B. 2004. Riset Prilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sukmadinata. , 2006. *Metode Penelitian Pendidikan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sumarwan, U. 2002. Perilaku konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Penerbit. Pt. Ghalia Indonesia dengan MMA-IPB, Bogor selatan.
- Tjiptono, F. 1994. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2000. Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, F. 2006. Strategi Pemasaran, Penerbit Andi: Yogyakarta.

- Tjiptono, F. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Torsina, M. 2000. *Usaha Restoran Yang Sukses*. PT. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta
- Umar, S. 2006, *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Veloutsou, 2005. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry. *Journal of Management Strategy*, Vol. No. 3
- Walker, 2001. Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. *Journal of Management Strategy*,
- Widaningrum, D., 2010. Analisis Tingkat Kepentingan Atribut Kemasan Produk Makanan Take Out dengan Menggunakan Analisis Multivariate. *Jurnal Teknik Industri Indonesia* 8(1): 10-18.
- Widodo, P. 2012. "Hubungan Antara Service Quality dengan Kepuasan Konsumen di Restoran X". *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, Vol. 3 No. 2, pp 56-70.
- Yuliarmi, N, Nyoman. 2003. Analisis faktor-faktor yang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar.
- Zeithaml, V. 2009. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5th edition. Mc. Grow Hill.
- Zeithaml, V dan Bitner. 2000. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. 5Mc. Grow Hill.