

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. (1995), *Building Strong Brands*. Publisher. The Free Press.
- Agung, Nugroho. (2005). *Strategi Jitu memilih Metode statistic Penelitian dengan SPSS*, Andi Yogyakarta.
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Angelova dan Zekiri. (2011). *Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model*.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V Revisi. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar , Saifuddin. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Cooper, D.R., & Schindler, P.S(2011). *Business research methods* (11th ed.). New York.
- Dharmesta, Swasta, dan H.Handoko. (1997). *Manajemen Pemasaran – Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.
- Dick, Alan S. & Basu Kunai, 1994.,*Customer Loyalty : towards an Integrated Conceptual Framework*. Journal of the Academy of Marketing Science.

Djasmin Saladin (2003). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung : Lindang Karya.

Durianto, Sugiarto dan Sitinjak. (2001). *Strategi menaklukan pasar melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Egan, jhon.(2001). *Relationship Marketing : Exploring Relational Strategies in Marketing*, England : Pearson Educated Limited.

Ferdinand, A.T.(2006). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang.

Fornell.C. 1992. *A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience*.
Journal of Marketing.

Gefen, David (2002).Customer Loyalty in E- Commerce,Journal of the Association for
Information Systems.

Gerson, R.F (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Terjemahan* , Jakarta.

Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*, Erlangga. Jakarta

Griselda dan Tagor. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*.

Hasan , M. Iqbal. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia
Indonesia, Bogor.

Jogiyanto Hartono. 2010. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*, BPFE, Yogyakarta.

Masyarakat Gemar Makan Daging Ayam. 2009. Web.bisnis.com. 5 Oktober.

Purwaningsih, E.D.2006. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Antar (Studi Kasus : KFC Cabang Pajajaran Bogor). Skripsi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

Tjiptono, Fandy .(2004). *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia.

Tjiptono, Fandy (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media . Publishing, Malang.

Hair, F.Joseph et.al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hall. New Jersey.

Ghozali, H. Imam (2006) M.Com., Akt. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Karamoy, A. 2000. *Sukses Usaha Lewat Waralaba : Tanya Jawab Berbagai Aspek Waralaba*. PT. Jurnalindo Aksara Grafika, Jakarta.

Kotler, Philip. (1994). *Manajemen Pemasaran* Jilid 1. Edisi keenam, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip and Gary Amstrong, 1996, *Principles of Marketing, Sevent Edition*, International Edition, Prentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, New Jersey.

Kotler,Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millenium Edition, 10th Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Kotler, P.,dan Amstrong (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Ahli Bahasa Oleh Damos Sihombing. Erlangga. Jakarta.

- Kotler , Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11 Julid 1, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Kotler dan Armstrong, (2004), *Prinsip –prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Maholtra, Naresh K. (2006). *Riset Pemasaran : Pendekatan Terapan Jilid 2*. Jakarta :PT. Indeks.
- Nazir. (1998) . *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ridwan. (2010). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono . (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, CV. Bandung.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods For Business : A skill Building Approach*, New York- USA : John Wiley and Sons,Inc.
- Siregar, S.P.2004. Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas Astraworld. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Soeling, Pantius D. 2007. Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung jawab social perusahaan. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi.
- Stanton, W.J.,M.J.Etzel, dan B.J Walker.2000. *Fundamentals of Marketing*. Tenth Edition. New York : McGraw-Hill Inc.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penulisan Bisnis*. Cetakan keempat belas. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Sunarto.2003. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo
Utama.
- Thurau, Thorsnten Hennig, Kevin P Gwinner, Dwayne D . Greimer,2002, “ Understanding
Relationship Marketing Outcomes : An Integration Of Benefits And Relationship
Quality”, *Journal of Service Research*.
- Tjiptono, Fandy.(1995). *Total Quality Management*. Penerbit : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*, Edisi ke 2 , Yogyakarta.
- Tjiptono.Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono , Fandy, 2004, *Pemasaran Jasa*, Malang : Bayumedia.
- Torsina M. 2000. *Usaha Restoran Yang Sukses*. Jakarta : PT. Bhuana Ilmu Populer.
- Yasid.2005. *Pemasaran dan Jasa Konsep dan Implementasi*, cetakan Pertama, Penerbit Ekonisia,
Yogyakarta.
- Zeithaml,Parasuraman, and Berry (1990), *Service Marketing*, 2nd Edition, Mc Graw-Hill
International Edition, USA.
- Zeithaml, Valarie A. dan Bitner, 2000. *Service Marketing* 2nd edition : *Integrating Customer
Focus*. New York : Mc Graw Hill Inc.