

DAFTAR PUSTAKA

- Diputra, Yudha Bagja. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada Hotel Arwana di Jakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi Unnes.
- Fandy, Tjiptono. (2001). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono et all.(2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: penerbit andi.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikai Analisis Multivarite dengan SPSS*, Cetakan Keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. (2006). *Statistik Non-Parametrik – Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*. Badan Penerbit – Undip. Semarang. 293 hal.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Indriantoro dan Supomo. (2002). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1996). *Principles Of Marketing*, Seventh Edition International Editrion, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium jilid 1 & 2, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas : Jilid 1. PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajamen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*: Edisi 12, Jilid 2. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler P, dan Armstrong Gary. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi keduabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi ketigabelas. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Principle of Marketing*. Prentice Hall International, Inc: New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kelvin lane Keller. (2012). *Marketing Management*. 14e Global Edition, Pearson.
- Kurtz, David. L. (2008). *Principles of Contemporary Marketing*, Thomson, South – Western.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba empat.
- Lupiyoadi, Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Malhotra, N.K. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation*. 4th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Moh. Nazir. Ph.D. (2005). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L Berry. (1988). “ A Multiple-Item Scale for Measuring.
- Ratih Hurriyati. (2010). *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sujoko Efferin, Stevanus Hadi Darmadi, Yuliawanti Tan. (2008). *Metode Penelitian Akutansi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.
- Tjiptono, Fandy.(2008). *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Jogjakarta: Andi.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. International Edition. Singapore: McGraw-Hill.
- D.C., <http://www.franchise.org> **Pengertian Franchise**
- http://id.wikipedia.org/wiki/Restoran_cepat_saji).