

## DAFTAR PUSTAKA

- Jogiyanto., (2004). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman - Pengalaman*. BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, P., (2002). *Manajemen Pemasaran*, edisi millennium, Jilid I. Pearson Education Asia Pte. Ltd. dan PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., (2002). *Manajemen Pemasaran*, edisi milenium, Jilid II. Pearson Education Asia Pte. Ltd. dan PT Prenhallindo, Jakarta.
- Sekaran, U., (2007). *Research Method For Bussiness (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*, Edisi 4, Jilid I. Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, U., (2007). *Research Method For Bussiness (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*, Edisi 4, Jilid II. Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, F., (2004). *Manajemen Jasa*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, Y., dan Diana, A., (2004). *Marketing Scales*, ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, F., dan Chandra, Y., (2007). *Service, Quality, and Satisfaction*. ANDI, Yogyakarta.

Valarie, A., Zeithaml., Parasuraman, A., dan L. L. Berry., (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press A Division of Macmillan, Inc. USA.

Roby Hidayat., (2010). *Analisis Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Maestro Band Bandung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen. Program Strata satu. Universitas Kristen Maranatha, Bandung. (Tidak Dipublikasikan).

Seta Basri., (2011). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan*. (Diakses pada tanggal 25 Januari 2012). <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>

Wikipedia., (2012). *Pemasaran*. (Diakses pada tanggal 25 Januari 2012) <http://id.wikipedia.org/wiki/Pemasaran>

<http://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s> (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2011)

<http://www.mcdonalds.co.id/#> (Diakses pada tanggal 25 Oktober 2011)