

DAFTAR PUSTAKA

- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*).Alfabeta.Bandung.
- Suliyanto.2009. Metode Riset Bisnis.Andi Ofset.Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset.Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran di Indonesi. (Edisi ke-13. Jilid ke- 1).
Jakarta: Erlangga.
- Kottler, Philip, (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11 jilid 1, New Jersey,
Prentice-Hall International, Inc.
- Kottler, Philip (2007), *Manajemen Pemasaran*. PT.Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan,
Implementasi , dan kontrol. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C. 2006. *Multivariate Data
Analysis, sixth Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall
International, Inc.
- Jogiyanto, H., M. 2007. METODOLOGI PENELITIAN BISNIS. Edisi Pertama,
BPFE, Yogyakarta.
- Gilbert, G.R. et.al. 2004. Measuring Customer Satisfaction in TheFast Food Industry:
A cross-national Approach. *The Journal of Services Marketing*, 18.

- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan Ali. (2008). *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta
- Siregar, S.P. 2004. *Analisis Kepuasan Para Anggota Terhadap Program Loyalitas*
- Sekaran, Uma. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Astraworld. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management, The Millenium Edition*, New Jersey, Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, philip. dan Keller kelvin. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi dua belas jilid dua, Penerbit indeks.
- Aryani, Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi.
- Kartika, Kaihatu. 2008. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Laundry 5asec Surabaya*. Program Manajemen Perhotelan, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra.
- Setyorini. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Mahkota di Pangkalan BUN*. Jurnal Ilmu-ilmu Sosial.
- Normasari, Kumadji, dan Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas Pelanggan (Survey Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Jahroni. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Melalui*

Kepuasan, Komitmen, Kepercayaan pada BCA Tbk. Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis dan Sektor Publik.

Prasetyo. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Swalayan Luwes Purwodadi).*

Sawitri, Yasa, dan Jawas. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud. Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1*

Wendha, Rahyuda, dan Suasana. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali – Indonesia.*

Wijaya. 2002. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Harrisma Informatika Jaya. Binus University, Jakarta, Indonesia, 11480.*

Dewi, Yasa, dan Sukaatmadja. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5*

Setriyanti. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya.*

Nurullaili dan Wijayanto. 2013. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware. Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 2, No. 1*

Sussanto dan Damayanti. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. Prodi Manajemen ,Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma.*

Mulyani. 2009. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi*. [EXCELLENT] | Vol. 1 No. 2

Larasati dan Suryaputra. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Coffee Toffee Jatim Expo di Surabaya*. Jurnal GEMA AKTUALITA, Vol. 2 No. 2

Web:

<http://gustiaris20.blogspot.com/2014/04/mcdonalds-indonesia.html> (diakses 24 September 2014)

http://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s#Jingle_McDonald.27s_di_Indonesia (diakses 24 September 2014)

<http://www.catatansejarah.com/2011/12/sejarah-berdiri-perusahaan-mcdonald.html> (diakses 24 September 2014)

<http://abazariant.blogspot.com/2012/10/definisi-kognitif-afektif-dan-psikomotor.html> (diakses 17 Oktober 2014)

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/08/perilaku-konsumen-definisi-dan-tipe.html> (diakses 17 Oktober 2014)

<http://alfside.wordpress.com/2008/10/28/pengertian-kuisoner/> (diakses 17 Oktober 2014)

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/01/konsep-bauran-pemasaran-marketing-mix.html> (Bagus, 2010) diakses 20 November 2014.

<https://mademoiselle9201.wordpress.com/2012/11/13/bauran-produk/> (Ellim, 2012) diakses 20 November 2014

<http://www.statistikian.com/2014/03/analisis-faktor.html> (diakses 25 November 2014)

<http://kutukuliah.blogspot.com/2013/05/pengertian-penelitian-eksplanatori-adalah.html> (diakses 25 November 2014)