

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. Taufiq. (2005). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Assael, Henry. (2001). *Consumer Behavior 6<sup>th</sup> Edition*. New York: Thomson Learning.
- Assauri, Sofyan. (2004). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: Grafindo.
- Bates, dan Hoffman. (2011). *Service Marketing: Concepts, Strategies, & Cases, 4<sup>th</sup> Edition*. Jakarta.
- Buchari Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cooper, D.R., dan William C.E. (1997). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Cahyadi, Eko. (2003). Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang Rawamangun). *Skripsi* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Czepiel, J.A., C.Congram, and J.Shanahan. (1987). *The Services Challenge: Integrate for Competitive Advantage*. American Marketing Association, Chicago, IL.
- Dick, A.S dan S.B Dharmmesta. (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Journal of TheAcademyc of Marketing Science*, Vol. 22, pp 99-113.
- Engel, J. F., G. Blackwell, dan P. W. Miniard. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ferdinand, A., (2004), *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Penerbit: Fakultas Ekonomi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (1995). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to keep it*. Singapura: Lexington Book, The Free press.

- Gremler dan Brown dalam Hasan Ali. (2008). *Marketing*. Yogyakarta: Medpress (anggota IKAPI).
- Gronroos, C. (1994). From the Marketing Mix to Relationship Marketing: Toward a Paradigm Shift in Marketing. *Journal of Management Decisions*, Vol. 32. No. 2.
- Haryanto RA. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran McDonal's Manado. *Jurnal EMBA*. [Internet]. [diunduh 2014 Jan 14]; 1(4): 1465-1473. Tersedia pada: <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923>.
- Ivanauskiene, Volungenaite. (2014). *Journal Relation between Service Quality and Customer Loyalty: An Empirical Investigation of Retail Chain Store in Emerging Markets*.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta (ID): Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Penerbit Prehalindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lindgreen, Adam and Michael Antioco. (2003). *Customer Relationship Management: One European Bank's Experiences*. Louvain Belgium: Catholic University.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Penerbit Erlangga.
- Oliver, Richard L. (1997). Whence Customer Loyalty. *Journal of Marketing*, Vol. 63. (Special Issues).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.

- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, J. Paul dan Olson, Jerry C. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Qingqing TAN, *et al.* (2014). *Service Quality and Customer Satisfaction in Chinese Fast Food Sector*.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabet.
- Sumarwan, Ujang. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Stanton, William J. (2001). *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Swastha, Basu dan Irawan. (2005). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Thenmozhi, S.P., Dhanapal, D. (2010). *Retail Service Quality – A Customer Perception analysis*. *Global Management Review*, 4 (2), 1-6.
- Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior*, 4th. New York: John Wiley & Sons.
- Wijaya, Serli. (2005). Studi Eksploratif Perilaku Mahasiswa UK Petra Dalam Memilih Fast Food Restaurant dan Non Fast Food Restaurant di Surabaya.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.