

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Arikunto. (1995). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, D., dan Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. no. 2, vol. 17, hal. 114-126.
- Assauri, S. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Press, Jakarta.
- Band, W.A. (1991). *Creating Value for Customers*. John Wiley and Sons, Inc., New York.
- Boone, L.E., dan Kurtz, D.I. (1995). *Pengantar Bisnis*. Erlangga, Jakarta.
- Darmawan, D., dan Setyaningsih. (2004). Pengaruh Citra Merek Terhadap Efektifitas Iklan. *Jurnal Media Mahardika*.
- Dewanti dkk. (2009). Analisis Kinerja Experiential Marketing Untuk Menciptakan Customer Loyalty Melalui Brand Image Kentucky Fried Chicken. *The 3<sup>rd</sup> National Conference on Management Research*. Bandung, 5 November.
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, vol. 56.
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling metode alternative dengan partial least square (PLS)*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadiyati. (2008). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Fakultas Ekonomi Gajayana Malang*, hal. 81-170, diakses dari <http://syahmardiyacob.files.wordpress.com/2008/10/vol2no22010.pdf>. Pada tanggal 10 November 2015.
- Janita. (2005). *Perspektif Baru dalam Strategi Branding, Bisnis dan Karir*. Amara Books, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. (2013). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Kesepuluh. BPFE, Yogyakarta.
- Kotler, P. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran*. Prenhallindo, Jakarta.

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control*. Millenium Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., dan Amstrong, G. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesembilan. PT. Macanan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, C.H. (2001). *Service Marketing: people, technology, strategy*. 4<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C.H. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Jakarta.
- Lovelock, C.H. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Jakarta.
- Malhotra, N.K. (2005). *Riset Pemasaran: pendekatan terapan*. Jilid 1. Edisi Ke-4. PT. Indeks, Jakarta.
- Musay, F.P. (2013). Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen KFC Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, no. 2, vol. 3.
- Mustikorini dan Santoso. (2009). Analisis Pengaruh Brand Image Service Quality, Product, Quality Price dan Situational Factors Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Di BG Junction Surabaya. *EQUILIBRIUM Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, no. 2, vol. 7, Oktober 2009 diakses dari <http://dwiindahmustikorini.blogspot.com/2012/02/analisis-pengaruh-brand-image-service.html>
- Ngutji, E., Tumbel, A., dan Rotinsulu, J.J. (2014). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pengaruhnya terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado. *Jurnal EMBA*. No. 1, vol. 2, hal. 160-171.
- Nugroho. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, vol. 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64.
- Peter dan Olson. (2002). *Consumer Behavior and Marketing Strategy*. McGraw-Hill International Edition, New York.
- Pradini, A.L.W. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Brand Image* terhadap Minat beli ulang pada restoran Kentucky Fried Chicken (KFC). *Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Kristen Satya Wacana* diakses dari <http://repository.library.uksw.edu/handle/123456789/2608>
- Schiffman dan Leslie. (2000). *Consumer Behavior*. 7<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall, Inc., New Jersey.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketujuh. CV. Alfabeta, Bandung.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Suliyanto. (2006). *Metode Riset Bisnis*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sunjoyo dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunu, P. (1999). *SDM dalam Penerapan ISO 9000*. Grasindo, Jakarta.
- Surachman, S. (2008). *Dasar-Dasar Manajemen Merek*. Penerbit Bayumedia, Malang.
- Susanto, A. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Lingga Jaya, Bandung.
- Swastha, B. (1994). *Asas-asas Marketing*. Cetakan Ketiga. Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, B. (2011). *Manajemen Pemasaran-Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE, Yogyakarta.
- Swastha, B., dan Irawan. (2001). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta.
- Temporal, P., dan Lee, K.C. (2002). *Hi-tech Hi-touch Branding: menciptakan kekuatan merek dalam era teknologi*. Edisi Kesatu. (Diterjemahkan oleh: Anastasia. Salemba Empat, Jakarta).
- Tirto, J. (2010). Pengaruh Promosi Dan Atribut Produk Serta Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang Sepeda Motor Yamaha MIO Pada Dealer Mataram Sakti Semarang.

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 11 Mei 2010 diakses dari <http://andiku-ekonomi-andiku.blogspot.com/2010/05/pembelian-ulang.html>

Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.

Zeithmal, V.A., dan Bitner (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.

Zeithalm, V.A., Berry, L.L., dan Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol. 60.

<http://elqorni.wordpress.com/2014/01/20/4355/>

<http://female.kompas.com/read/2013/03/06/10520598/Keunikan.Usaha.Penentu.Persaingan.Bisnis.Waralaba>

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/07/kualitas-layanan-service-quality-dan.html>

<http://klikakupailit.wordpress.com/2011/06/23/waralaba/>

<http://wizii.blogspot.com/2011/10/persaingan-dunia.html>

<http://rizkisomadijaya.blogspot.com/2010/02/brand-image.html>

<http://www.pengusaha.co/thread-104-definisi-waralaba-atau-franchise.html>

