

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D & Rosinta, F (2010), 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan', *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, vol.17, no.2, Mei—Agust 2010, hlm. 114-126.
- Abdullah, T & Francis, T (2012), *Manajemen pemasaran*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Bhattacharya, S, Sengupta, PP & Mishra, R (2011), 'Exploring customer loyalty: a study on fast food outlets in the city of chennai', *International Journal of Multidisciplinary Research*, vol. 2, issue 4, August (2011), pp. 1.
- Ghozali, I (2011), *Aplikasi analisis multivariatel dengan program IBM SPSS 19, Edisi 5*, BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartono, K 2013, 'Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan McDonald's Basuki Rahmat Surabaya', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 2, no. 2, 2013, hlm. 1.
- Haghighi, M, Dorosti, A, Rahnama, A, Hoseinpour, A (2012), 'Evaluation Of Factors Affecting customer Loyalty in the Restaurant Industry', *African Journal of Business Management*, vol. 6, no.14, pp. 5039-5046, 11 April, (2012), hlm. 1.
- Kotler, P, & Keller, KL (2009), *Manajemen pemasaran, Jilid 2*. PT. Gelora Aksara Pratama, Indonesia.
- Lupiyoadi, R 2013, *Manajemen pemasaran jasa, Edisi 3*, Salemba Empat, Jakarta.
- Oentoro, D (2012), *Manajemen pemasaran modern*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- Suryadi, D, *The Best Franchise to Invest 2009*, diakses
11 agustus 2009,
<http://www.dedesuryadi.com/web/?p=61>
- Sumarwan, U, Jauzi A, Mulyana S, Karno, BN, Mawardi, PK & Nugroho, W (2011), *Riset pemasaran dan konsumen*, IPB Press, Bogor.

Sembiring, IJ, Suharyono, Kusumawati, A 2014, 'Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan (Study pada pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol.15, no.1 Oktober 2014, hlm. 1.

Sunyoto, D (2014), *Dasar-dasar manajemen pemasaran (konsep, strategi, dan kasus)*, CAPS (Center of Academic Publishing Service), Yogyakarta.

Service, management: problematika dan strategi layanan, Indonesia.

Sugiyono (2012), *Metode Riset Penelitian*, Alfabeta, Bandung,

Sarjono, H & Julianita, W (2011), *SPSS vs LISREL*, Salemba Empat, Jakarta.

Tjiptono, F & Chandra, G (2011), *Service, Quality dan Satisfaction*, ANDI, Yogyakarta.

Universitas pembangunan nasional "Veteran" Jakarta (2014), *Pedoman penulisan karya ilmiah bagi dosen dan mahasiswa*, Lembaga Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta.

