

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* vol. 17 no. 2, Agustus 2010 hal.114-126.
- Battacharya, Siddartha, Sengupta, Partha, dan Mishra, Ramakant (2011). *Exploring Customer Loyalty: A Study on Fast Food Outlets in The City of Chennai. Internatioinal Journal of Multidisciplinary Research* vol. 1 no. 4, August 2011.
- Harjanto, Ryan Nur (2010). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Semarang: Program Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Hendry (2010). *Variabel intervening (intervening variable)*. Diakses 13/12/2013. Jakarta.  
<http://teorionline.wordpress.com/2010/03/15/variabel-intervening-intervening-variable/>
- Istianto, John Hendra (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)* vol. 1 no. 8, September 2011.
- Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas, Jilid 1* (Bob Sabran, penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba 4.
- Nura, Alfi (2008). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Fast Food di Kota Medan. *Jurnal Wawasan* vol. 13 no. 3, Februari 2008.
- Rahman, Arifur, Kalam, Abdul, Moshuur, Rahman, dan Abdullah (2012). *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empire Study on Restaurant Services in Khulna Division. Research Journal on Finance and Accounting* vol. 3 no. 4 2012.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad (2007). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Sandjojo, Nidjo (2011). *Metode Analisis Jalur (Path Analysis) dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sanusi, Anwar (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan (2012). *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sumarwan, Ujang, dkk (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen, Seri I*. Bogor: IPB Press.