

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku:

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Ariani, D. Wahyu. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009.
- Brink, Annekie dan Adele Berndt. *Relationship Marketing & Customer Relationship Management*. South Africa : Juta and Co Ltd, 2008.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta : Grasindo, 2008.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons. *Service Management*. Newyork : McGraw-Hill, 2008.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta : MedPress, 2008.
- Kaihatu, Thomas S, Ahmad Daengs dan Agoes Tinus Lis Indrianto. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta : Andi Offset, 2015.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing 13e*. New Jersey : Pearson Education Inc, 2010.
- Mulyadi. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat, 2007.
- Oentoro, Deliyanti. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : LaksBang PRESSindo, 2012.
- Priyatno, Duwi. *Belajar Praktis Analisis Parametik dan Non Pamaremtik Dengan Statistik*. Yogyakarta, 2012.
- Rao, K. Rama Mohana. *Services Marketing 2e*. India : Dorling Kindersley. Pvt. Ltd, 2011.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : AndiOffset, 2013.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitable*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Sitinyak, Tony, Darmadi Duriyanto, Sugiarto dan Holy Iacun Yunarto. *Model Matriks Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Sudaryono. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, Fandi. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset, 2014.
- Widjaja, Bernard T. *Lifestyle Marketing*. Jakarta : Gramedia Utama, 2009.
- Yazid. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia, 2008.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler. *Services Marketing*. Mc Graw Hill, 2009.

## 2. Jurnal

- Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng dengan judul “*Fasilitas, Servicescape dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mc Donald’s Manado*”, ISSN : 2303-1174, Volume 2 No.3 September 2014.
- Jefry F. T. Bailia, Agus Supandi dan Sjendry Serulo R. Loindong dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*”, ISSN : 2303-1174, Volume 2 No.3 September 2012.
- Mega Silvia Ransulangi, Silvya Mandey dan Willem A. Tumbuan dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Servicescape Terhadap Kepuasan Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado*”, ISSN : 2303-11, Volume 3 No.3 September 2015
- Mirna Masloman, Bode Lumanauw dan Irvan Trang dengan judul “*Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado*”, ISSN : 2303-1174, Volume 2 No.2 Desember 2014.
- Resty Avita Haryanto dengan judul “*Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mc Donald’s Manado*”, ISSN : 2303-1174, Volume 1 No.4 Desember 2013.
- Yingluk Khemchotingoon dan Sumeth Keaenmanee dengan judul “*The Relationship Between Consumer Animosity, Marketing Mix, Perceived Product Quality, Consumer Satisfaction and Intention to Purchase of Consumer Behavior*”, ISSN : 1993-5250, 2015.

## 3. Internet:

- <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1062>, diakses pada tanggal 13 Februari 2016 pukul : 15.45.
- <http://www.kemenpar.go.id/asp/ringkasan.asp?c=114>, diakses pada tanggal 13 Februari 2016 pukul : 15.49.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Waroeng\\_Steak\\_%26\\_Shake](https://id.wikipedia.org/wiki/Waroeng_Steak_%26_Shake), diakses pada tanggal 13 Februari 2016 pukul : 16.00.
- <http://www.waroengsteakandshake.com/chit-chat.php>, diakses pada tanggal 13 Februari 2016 pukul : 16.25.
- <https://www.zomato.com/id/jakarta/waroeng-steak-shake-rawamangun>, diakses pada tanggal 13 Februari 2016 pukul : 16.05.