

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: RajaGrafindo, 2013.
- Bitner, Marry Jo. *Service Marketing : Integrating Costumer Focus Across The Firm, International Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, 2009.
- Djaali, Kadir dan. *Statistika Terapan : Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan program SPSS/Lisrel Dalam Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2015.
- Fitzsimmons, James A Fitzsimmons dan Mona J. *Service Management*. New York: McGraw-Hill, 2008.
- Foster, Bob. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress, 2008.
- Kaihatyu, Thomas S. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Kotler. *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Kotler, Phillip. *Prinsip - Prinsip Pemasaran* . Jakarta: Erlangga, 2008.
- Mulyono, Djaali dan Pudji. *Pengukuran dalam bidang pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Ollson, J Paul Peter dan Jerry K. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Rao, K Rama Mohana. *Service Marketing 2e*. India: Dorling Kindersley, 2011.
- Santoso, Teguh. *Marketing Strategic*. Yogyakarta: Oryza, 2011.
- Siegl, Michael. *Marketing Public Health: Strategies to Promote Social Change*. UK: Jones and Barnett Publishers, 2008.
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu–ilmu Sosial & Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Sopiah, Etta Mamang Sngadji dan. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Stanley, John Stanley dan Linda. *Food Tourism*. UK: CPI Group, 2015.
- Sudjana. *Metode Statistika*. Bandung: PT Tarsito, 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Supratman, Lucy Pujasari. *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.

Vallarie A Zeithaml, Mary Jo Bitner dan Dwayne D Gremler. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-Hill, 2009.

Wijayanti, Titik. *Marketing Plan! Perlukah?* Jakarta: 2012, 2012.

Yazid. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia, 2008.

Jurnal :

Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng, “Fasilitas, *Servicescape* dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen *McDonald’s* Manado”. *Jurnal EMBA*, Volume 2, No. 3, September 2015, *ISSN*: 2303-1174, hal. 126-136.

Kiran Raza dengan judul “*Impact Of Servicescape On Costumer Satisfaction*”. *International Journal of Economics, Volume 1, No 1 Business and Social Sciences, Vol. 1, No. 1, July 2015, ISSN: 4519-6914, pages 47-66*

Dian Yunitasari dengan judul “Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant KFC”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 6, Juni 2016, *ISSN*: 2461-0593, hal. 1-16

Raja Irfan Sabir, Osama Ghaffour, Iqra Hafeez, Naeem, Asad Ur Rehan dengan judul “*Factors Affecting Costumers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan (Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran di Pakistan)*”. *International Review of Management and Business Research Journal*, Vol. 3, No. 2, June 2014, *ISSN*: 2306-9007, pages 869-876.

Internet :

<https://riauaktual.com//mobile/detailberita/13391>. Diakses pada tanggal 16 November 2016.

Jitunews, Bisnis restoran tumbuh 20% di Jakarta
(<http://www.jitunews.com/read/4437/moncer-bisnis-kuliner-tumbuh-20-di-jakarta>) (diakses pada tanggal 20 Februari 2017)

Tempo, Orang Indonesia habiskan 17 triliun rupiah untuk jajan
(<https://m.tempo.co/read/news/2014/04/17/174571251/orang-indonesia-habiskan-rp-17-triliun-buat-jajan>) Diakses pada tanggal 20 Februari 2017
21.16

Tribunnews, Restoran kelas menengah meningkat dan tumbuh 250%
(<http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/04/02/dalam-5-tahun-jumlah-restoran-kelas-menengah-tumbuh-250-persen>) (Diakses pada tanggal 20 Februari 21.25)

Karlita, Ila, Nongkrong di kafe menjadi gaya hidup baru remaja perkotaan
(<http://pekanbaru.tribunnews.com/2015/02/01/nongkrong-di-kafe-menjadi-gaya-hidup-baru-remaja-perkotaan?page=1>) (diakses pada tanggal 21 Februari 2017)

Abdilla, Reynas, Menikmati roti bakar berbalur selai nutella di Ropisbak Rawangun
(<http://www.tribunnews.com/travel/2015/10/07/menikmati-roti-bakar-berbalur-selai-nutella-atau-ovomaltine-di-ropisbak-ghifari-rawamangun>) (diakses pada tanggal 24 Februari 2017)