

## DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, Gary & Kotler, Philip, *Marketing: An Introduction. Twelfth Edition* (United States : Pearson Education, Inc., 2015)

Boone, Louise. E dan David L. Kurtz, *Contemporary Management* (United States : Cengage Learning, 2015)

Darmawan.”Jumlah Sampel Minimum pada *Structural Equation Model*”, Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2 No. 1, 2013

Data Keluhan Konsumen McDonald Bintara, McDonald’s cabang Bintara (Diakses pada tanggal 2 April 2015)

Foursquare.com, <https://foursquare.com/v/mcdonalds-bintara/52fe3016498e8fc0d1acf805> (Diakses pada tanggal 2 April 2015)

Ha & Jang, “*Perceived values, satisfaction, and behavioral intentions: The role of familiarity in Korean restaurants*”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, 2010

Hair, *et. al*, *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition* (New Jersey: Prentice Hall, 2010)

Hutama & Subagio, “Analisa Pengaruh *Dining Experience* Terhadap *Behavioral Intention* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : *Domicile Kitchen and Lounge*)”, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2, No. 1, 2014

Indo.wsj.com, CEO Baru, McDonald's Ingin Bangkit,

<http://indo.wsj.com/posts/2015/03/03/ceo-baru-mcdonalds-ingin-bangkit/>

(Diakses pada tanggal 1 April 2015)

Irawan, Deny & Japarianto, Edwin, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Sebagai Variabel Interening pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 2, 2013

Ivyanno U. Canny, "*Measuring the Mediating Role of Dining Experience Attributes on Customer Satisfaction and Its Impact on Behavioral Intentions of Casual Dining Restaurant in Jakarta*", *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 5, No. 1, 2014

Joung & Choi, "*Perceived Service and Food Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Senior Retirement Communities*", 2011

Kanuk, Leslie Lazar & Schiffman, Leon G., *Consumer Behavior*. Tenth Edition (United States : Pearson Education, Inc., 2010)

Komplain.info, <http://komplai.info/fast-food/2015/06/19/kecewa-parkir-liar-di-mcdonalds-bintara.html> (Diakses pada tanggal 10 november 2015)

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (United States : Pearson Education, Inc., 2016)

Lovelock, C. dan J. Wirtz, *Services Marketing : People, Techonology, Strategy. Seventh Edition* (United States : Pearson Education, Inc ., 2011)

Malhotra K, Naresh. *Marketing Reseach An Applied Orientation. Global Edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall. 2010

- Malhotra, Naresh K., Riset Pemasaran, (Jakarta: PT. Indeks.2009)
- Mcdonald.co.id, <http://www.mcdonalds.co.id/location/bintara>, (Diakses pada tanggal 2 April 2015)
- Namkung, Young & Jang, SooCheong, “ *Does Food Quality Really Matter In Restaurants? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions*”. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Vol. 31, No. 3, 2007
- Okezone.com, McDonald Indonesia Segera Lakukan Investigasi Kasus Tulang Lunak, <http://lifestyle.okezone.com/read/2015/01/09/298/1089989/mcdonald-indonesia-segera-lakukan-investigasi-kasus-tulang-lunak> (Diakses pada tanggal 10 November 2015)
- Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012)
- Priyatno, Duwi, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2010)
- Paramita, Nandya Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Nilai yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Nita Perilaku (Studi Kasus pada Rocket Chicken Cabang Pamularsih Semarang), 2014
- Putro, Semuel, *et. al*, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1, 2014

- Resty A. Haryanto, “Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Mc Donald’s Manado”, 2013
- Rizan, Mohammad & Anjarestu, Yogha, “Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Majalah Info Bekasi Studi Kasus PT. SIBK”, Vol. 4, No. 1, 2013
- Sanusi, A. Metode Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba Empat. 2011
- Schiffman, Leon G. Dan Joseph Wisenblit. *Consumer Behavior* (New Jersey : Pearson Education, Inc, 2015)
- Sekaran. *Research Method For Business* (Metodologi Penelitian Untuk Bisnis), Edisi 4. Jakarta Salemba 4. 2007
- Sugianto & Sugiharto, “Analisa Pengaruh *Service Quality*, *Food Quality*, dan *Price* Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya”, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 2, 2013
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Jakarta: Alfabeta, 2004)
- Sugiyono, “Statistik Untuk Penelitian”, ( Bandung: Alfabeta, 2012)
- Tjiptono & Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi 3, Yogyakarta. 2010
- TOPBRAND, [http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top\\_brand\\_index\\_2014\\_fase\\_2](http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2014_fase_2) (Diakses pada tanggal 1 April 2015)
- Vadjanasaregagul, “*The Relationship Of Service Quality, Consum Er Decision Factors And Brand Equity*”, Nova Southeastern University, 2007
- Viva.co.id, McDonald's Indonesia: Kami Tak Ada Masalah Penggajian, <http://bisnis.news.viva.co.id/news/read/506693-mcdonald-s-indonesia--kami-tak-ada-masalah-penggajian> (Diakses pada tanggal 1 April 2015)

Wahidah, N., “Komponen- Komponen yang Memengaruhi Cita Rasa Bahan Pangan”, <http://www.idazweek.co.cc/2010/02/komponen-komponen-yang-memengaruhi-cita.html>. (diakses tanggal 15 September 2015)

Yuliantoro, Nonot, “Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan dan *Behavioral Intention* Studi Kasus pada Restoran DLK, Tangerang”. *Hospitour* Vol.1, No.2, Oktober 2010.