

Daftar Pustaka

- Amir, M. Taufik, *Dinamika Pemasaran* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005).
- Arikunto, Suharsimi, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Barnes, James G, *Secret of Customer Relationship Management* (Yogyakarta: Andi, 2003).
- Cook, Sarah, *Customer Care Excellence* (Jakarta: PPM. 2004).
- Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 2008)
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002).
- Keegan, Warren J., Sandra E. Marianty, Thomas R. Duncan *Marketing* (Prentice Hall).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Buku 1.* (Jakarta: Salemba Empat, 2000).
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid 2* (Jakarta: Indeks, 2007).
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2008).
- Martin, William B, *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan* (Jakarta: PPM, 2005).
- Mothersbaugh, Hawkins, *Consumer Behavior* (New York : 2010).
- Neal, Cathy M., *Consumer Behaviour 2nd Edition* (Singapore: Kyodo Printing, 2000).
- Neal, Quester, Hawkins, *Consumer Behavior* (Sydney: Mc Graw Hill, 2001).
- Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004).
- Pride, William M., *Marketing 15th Edition* (Canada : South Western, 2010).

Schiffman, Leon, Leslie Lazar Kanuk *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Indeks 2007).

Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung :PT Tarsito, 2001).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2002)

Sutrisno, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi, 2004)

Swastha, Basu, Irawan *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty Offset, 2003).

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007).

Tjiptono, Fandy, *Persepektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi, 1999).

Zheitaml, Valarie A, *Service Marketing* (Amerika: McGraw Hill, 2003).

<http://gadgetan.com/akun-twitter-resmi-burger-king-diretas-menjadi-mcdonalds/40603>

<http://id.she.yahoo.com/seberapa-jorok-restoran-cepat-saji.html>

<http://kafegaul.com/archive/index.php/t-184341.html>

<http://blog.mesin77.com/85-pelanggan-puas-dengan-pelayanan-kami-15-tidak-puas/>

<http://sauskecap.com/restoran-siap-saji-terfavorit/>

<http://food.detik.com/read/2012/01/16/173937/1817019/294/>