

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ariani, D. W. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- Armstrong, G & P. Kotler. *Marketing: An Introduction Eight Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall. 2007.
- _____. *Marketing: An Introduction Twelfth Edition*. New Jersey: Pearson, 2015.
- Bodds, B. *Managing Customer Value: Essentials of Product Quality, Customer Service, and Price Decisions*. Lanham: University Press of America, Inc, 2003.
- Djaali dan Pudji Muljono. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo. 2008.
- Foster, B. *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta. 2008.
- Grady, J. O. *System Synthesis: Product and Process Design*. CRC Press B, Taylor & Francis Group. 2010.
- Hasan, Ali. *Marketing*. Yogyakarta: Media Pressindo. 2009.
- Hill, N & J Alexander. *Handbook of Customer Satisfaction and Loyalty Measurement*. Burlington: Gower. 2006.
- Kadir dan Djaali. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- Kaihatu, T. S, et.al. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset. 2015.
- Kotler, P dan K. L. Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid I*. Jakarta: PT Indeks. 2008.
- _____. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga. 2012.
- Kotler, Burton, Deans, Brown & Armstrong. *Marketing 9th Edition*. Australia: Pearson. 2013.
- Kotler, P & G. Armstrong. *Principles of Marketing 15e Edition*. New Jersey: Pearson Education. Inc. 2014.

- Laack, A. Walter van. *Measurement of Sensory and Culture Influences on Haptic Quality Perception of Vehicle Interiors*. Aachen: van Laack GmbH. 2014.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis, Edisi Pertama Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2008.
- Lal, Lt. G. H. *Total Quality Management*. New Delhi: New Age International (P) Limited. 2004.
- Levy, M & B. A. Weitz. *Retailing Management Eight Edition*. New York: McGraw Hill Irwin. 2012.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat. 2009.
- Mamang, Etta. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- Mowen, J. C. & M. Minor. *Consumer Behavior Fifth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall. 1998.
- Patterson, L & Wirtz. *Services Marketing Six Edition*. Australia: Pearson Education Inc. 2011.
- Peter, J. P & J. C. Olson. *Consumer Behavior & Marketing Strategy Ninth Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies. 2010.
- _____. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.
- Pride, W. M. & O. C Ferrell. *Marketing 15th Edition*. South-Western: Cengage Learning. 2010.
- Rangkuti, F. *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2009.
- Santoso, T. *Marketing Strategic: Pangsa Pasar & Daya Saing*. Yogyakarta: Oryza. 2011.
- Scott, J. T. *The Concise Handbook of Management: A Practitioner's Approach*. New York: Haworth Press, Inc, 2005.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito. 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- Sunder, V. K. *Outsourcing and Customer Satisfaction*. Amerika: Xlibris. 2011.
- Thomas, M. U. *Reliability and Warranties*. Boca Raton: CRC Press. 2006.
- Tjiptono. F. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008.

- Utama, I. G. B Rai. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish. 2016.
- Varley, Rosemary. *Retail Product Management*. New York: Roudledge. 2014.
- Wood, I. *Layanan Pelanggan Edisi 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2009.
- Zeithaml, et.al. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc. 2009.
- Zimmere, T. W & Scarborough, N. M. *Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*. USA: Pearson Practice Hall. 2008.

Jurnal:

- Alelign, Dereje, B.V Prasada Rao, Wako. (2014). *The Impact of Marketing Mix on Customer Satisfaction. International Journal of Academic Research*. 1(1), 59-72. ISSN: 2348-7666.
- Bailia, Jefry F.T, Agus Supandi Soegoto, Sjendry Serulo R. Loindong. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Jurnal EMBA*, 2(3), 1768-1780. ISSN 2303-1174.
- Gunawan, Wahyu Tri. (2013). *Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chiken Manado. Jurnal EMBA*, 1(4), 2049-2058. ISSN: 2303-1174.
- Haryanto, Resty Avita. (2013). *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McDonald's Manado. Jurnal EMBA*, 1(4), 1465-1473. ISSN: 2302-1174.
- Hanaysha, Jalal. (2016). *Testing The Effect of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment On Customer Satisfaction In Fast Food Restaurant Industry. Journal of Asian Business Strategy*. 6(2), 31-40. ISSN (P): 2309-8295. ISSN (E): 2225-4226.
- Hidayat, Ulil Amri. (2016). *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(12), 1-19. ISSN : 2461-0593.
- Kurniawati, Dewi, Suharyono dan Andriani Kusumawati. (2014). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, Malang*, 14(2), 1-9.

Internet:

- Desnikia, Seysha. (2017). *Lahan McDonald's Fatmawati Dibongkar untuk Pembangunan MRT*. Diambil kembali dari detik.com: <https://news.detik.com/berita/d-3781818/lahan-mcdonalds-fatmawati-dibongkar-untuk-pembangunan-mrt>.
- Handayani, S. N. (2016). *Survei MasterCard: Restoran Cepat Saji Masih Favorit Masyarakat Indonesia*. Diambil kembali dari Swa.co.id: <https://swa.co.id/swa/trends/business-research/survei-mastercard-restoran-cepat-saji-masih-menjaditempat-favorit-bagi-masyarakat-di-Indonesia>.
- Kuntoro, F. (2007). *Delivery McDonald's Mengecewakan*. Diambil kembali dari <https://news.detik.com/suarapembaca/754357/delivery-mcdonalds-mengecewakan>.
- Mulyadi, A. (2011). *Kebohongan terselubung iklan burger McDonalds*. Diambil kembali dari [blogspot.co.id: http://sekedartahu.blogspot.co.id/2011/04/kebohongan-terselubung-iklan-burger.html](http://sekedartahu.blogspot.co.id/2011/04/kebohongan-terselubung-iklan-burger.html).
- Putra, A. (2013). *Sejarah Berdiri Perusahaan McDonald*. Diambil kembali dari [kolomsejarahdunia.blogspot.co.id: http://kolomsejarahdunia.blogspot.co.id/2013/11/sejarah-berdiri-perusahaan-mcdonald.html](http://kolomsejarahdunia.blogspot.co.id).
- Rosadi, D. (2014). *Kasus Daging Kadaluarsa, Penjualan McDonald's Anjlok*. Diambil kembali dari [suara.com: https://www.suara.com/bisnis/2014/08/05/080347/kasus-daging-kadaluarsa-penjualan-mcdonald-anjlok](https://www.suara.com/bisnis/2014/08/05/080347/kasus-daging-kadaluarsa-penjualan-mcdonald-anjlok).
- Susanto, H. (2009). *McDonald's Kebanjiran Duit dari Indonesia*. Diambil kembali dari [viva.co.id: https://www.viva.co.id/berita/bisnis/68518-mcdonald-s-kebanjiran-duit-dari-indonesia](https://www.viva.co.id/berita/bisnis/68518-mcdonald-s-kebanjiran-duit-dari-indonesia).
- Swasty, R. (2014). *Masalah kebersihan, McDonald Tutup 12 Gerai di Rusia*. Diambil kembali dari [internasional.metrotvnews.com: http://internasional.metrotvnews.com/read/2014/08/30/284747/masalah-kebersihan-mcdonald-tutup-12-geraidi-rusia](http://internasional.metrotvnews.com/read/2014/08/30/284747/masalah-kebersihan-mcdonald-tutup-12-geraidi-rusia).
- Yunita. (2006). *Ayam McDonald's Kalimantan Tidak Fresh*. Diambil kembali dari [detik.com: https://news.detik.com/suarapembaca/519583/ayam-mcdonalds-kalimantang-tidak-fresh](https://news.detik.com/suarapembaca/519583/ayam-mcdonalds-kalimantang-tidak-fresh).