

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Ferrina, *Merek dan Psikologi Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008)
- Fandy, Tciptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005)
- Kotler, Phillip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13*, (Jakarta: Gramedia, 2005)
- <http://nillariz.blogspot.com/pengertian-brand-experience>. (Diakses pada tanggal 1 Maret 2014)
- Nurgiyanto, Burhan, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004)
- Paham, Ginting dan Situmorang, *Filsafat Ilmu dan Meode Riset*, (Medan: USU Pers, 2008)
- Paul, Temporal, *Hi-tech Hi-touch Branding, menciptakan kekuatan merek dalam era globalisasi*, (Jakarta, Salemba Empat, 2002)
- Scott, Dru, *Costumer Satisfaction*, (Jakarta: Lembaga Manajemen PPM, 2000)
- Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006)
- Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2005)
- Sugiyono, *Metode Riset Bisnis*, (Bandung: Alfabeta)
- Supranto, J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001)

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Erlangga, 2009)

[www.kfcindonesia.com](http://www.kfcindonesia.com). (Diakses tanggal 29 Januari 2014)

Zarantelo, B. H, Schmitt, J, J, Brakus, *Journal of Marketing*.