DAFTAR PUSTAKA

Bilson, Simamora, 2004, Riset Pemasaran, Jakarta, Gramedia Utama

Buchari Alma. 2009. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV Alvabeta: Bandung

Fandy Tjiptono 2009, Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta, Penerbit. Andi

Fandy Tjiptono, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta

Fandy, Tjiptono. 2001. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi. Offset.

Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.

Hurriyati, Ratih, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Alfabeta,. Bandung.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009, Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid. 1. Jakarta. PT Index

Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian,. Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Index

Kotler Philip, 2005, ManajemenPemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta.

Lovelock, Christopher H. & Lauren K. Wright,2009, Manajemen Pemasaran Jasa,. Terjemahan: Agus Widiantoro, Jakarta, PT. Indeks,

Sekaran, Uma, 2003, Research Methods For Business: A Skill Building Approach. (4th ed.). New York: John Willey

Silalahi, Ulber. 2006. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Unpar Press.

Simamora. Bilson 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Bandung:Alfabeta

Suliyanto. 2005. Metode Riset Bisnis. Bandung : Alfabeta.

Swastha. Basu, 2010. Manajemen Penjualan. Yogyakarta: BPFE.

Wijaya, Tony, Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra. Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. XIV, No.1, Maret 2008.

http:// wikipedia.org/ wiki/ Fast. food