

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Franchise Indonesia. 2013. *Perkembangan Usaha waralaba di Indonesia*. www.franchiseindonesia.or.id. Diakses tanggal 30 Desember 2014.
- Andrews. Kenneth. r. 2009. *Konsep Strategi Perusahaan*. Surabaya Erlangga.
- Abdullah Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.2012
- Assauri, Sofjan. 2002. *Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Revisi 2004*. Lembaga Penerbit FE-UI. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2005. *Kewirausahaan Untuk Mahasiswa dan Umum*. PT Alfabeta. Bandung.
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Data Dokumentasi Restoran Cepat Saji Mc Donald's Bandar Lampung Tahun 2014.
- Dharmmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern, Edisi Kedua*,. Yogyakarta
- Durocher, Joseph. F. (2010). 2nd edition. *Successful Restaurant Design*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Henriette Hamilton. 2010 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Irawan, Handi. 2009. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009, *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid. 1. Jakarta.

- Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1., Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, Christopher H. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Indeks.
- Majalah SWA Edisi: XXVII| 8-12 September 2014. *Daftar Top 10 Perusahaan Restoran Fast food di Indonesia Tahun 2014*. www.swa.co.id. Diakses tanggal 27 Desember 2014.
- Muhidin S A. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Bandung.
- Mawarsari, D. 2008. *Analisis kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Layanan Antar (Delivery Service) (Studi Kasus : Bakmi Japos Bogor)*. Skripsi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor
- Sudjana Nana, & Ibrahim. 2005. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algesindo Offset. Bandung.
- Payne, Adrian. 2007. *Pemasaran Jasa*. The Essence of Service Marketing, Andi. Yogyakarta.
- Perkembangan Fast Food di Lampung. <http://panpages.co.id/>. Diakses tanggal 31 Januari 2015.
- Ridwan dan Engkos Ahmad Kuncoro 2008, *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta Bandung
- Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV Alfabeta. Bandung.
- Swastha, Basu DH, dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Cetakan Ke-tigabelas. Yogyakarta.
- Swastha dan Ibnu Sukotjo. 2008. *Pengantar Bisnis Modern*. Edisi Keenam., Yogyakarta
- Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Gramedia Utama. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Top brand index. 2014. www.topbrand-award.com. Diakses tanggal 24 Desember 2014.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Andi. Yogyakarta.

Zeithaml, Bitner dan Gremler. 2010. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc. Graw – Hill. New York.