



DAFTAR PUSTAKA

- Aniek Indrawati, Aniek (2011), *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Aryadi, Doddy Febri (2013), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Lembaga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Giant Supermarket Dinoyo Malang*.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta (2010), *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan KFC Pada Mahasiswa Fisip UI*.
- Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler (2006), *Metode Riset Bisnis*, Edisi ke-9, Jakarta: PT Media Global Edukasi.
- Haryanton, Resty Avita (2013), *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado*.
- Kotler, Philip, dan Gary M. Armstrong (2010), *Principles of Marketing*, Edisi ke-13, USA: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, dan Kevin L. Keller (2009), *Marketing Management*, Edisi ke-13, Global Edition, USA: Pearson.
- Makanan Siap Saji Sudah menjadi Gaya Hidup Masa Kini, diakses 10 September 2015, <http://www.kantarworldpanel.com/id/News/makanan-siap-saji-gaya-hidup>.
- Makanan Siap Saji, diakses 10 September 2015, <http://id.wikipedia.org/wiki/makanan-siap-saji>.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1988), *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Rizan, Mohamad dan Fajar Andika (2011), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dealer Suzuki Fatmawati Jakarta Selatan*.
- Saidani, Basrah dan Samsul Arifin (2013), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market Pondok Indah Jakarta Selatan*.



Sejarah McDonald's, diakses 21 Desember 2015, <http://www.mcdonalds.co.id/tentang-mcdonalds/info-perusahaan/sejarah-mcdonalds>.

Sejarah McDonald's, diakses 21 Desember 2015, <https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s>.

Sejarah Logo McDonald's, diakses 21 Desember 2015, <http://intisari-online.com/read/pesan-tersembunyi-di-balik-logo-mcdonalds-1>.

Sitijak, Humpal, dan Sugiarto (2006), *Lisrel*, Jogjakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (1988), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.

Tumangkeng, Gerardo Andrew (2013), *Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado*.

Visi misi McDonald's, diakses 21 Desember 2015, <http://www.mcdonalds.co.id/tentang-mcdonalds/info-perusahaan/visi-misi>.