

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13 jilid 1). Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi 13 Jilid 2). Jakarta:Erlangga
- Tjiptono Fandi. (2009). *Servis Marketing*. (Edisi Pertama).Yogyakarta : Marknesis
- Lovelock, Christopher H. & Laurent K.Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT Indeks
- Rangkuti Freddy. (2011). *Riset Pemasaran*. (Cetakan kesepuluh). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. (2009). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung : Alfabeta
- Kurniawan, Denny. (2008). *Regresi Linier*. [Online]. [http ://inneddenny.wordpress.com/](http://inneddenny.wordpress.com/). [20 Juni 2012]
- Manullang Ida. (2008). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penerbangan PT Garuda Indonesia Airlines Polonia Medan*. Tesis Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.USU : E-Repository
- Gito Siswoyo Yusman. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan KFC Jembatan Merah Plaza Surabaya*. Skripsi Sarja Ekonomi Universitas Pembanguna Nasional “Veteran” Jawa Timur
- (t.d). KFC Indonesia. [Online]. [http ://kfcindonesia. Com /coverpage/ ?option = com_content & task = view & id=152 & itemid=258](http://kfcindonesia.Com/coverpage/?option=com_content&task=view&id=152&itemid=258)