

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. 1996. *Building Strong Brand*. The Free Press.
- Azwar, S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty.
- Assauri, S. 2003. Customers service yang baik landasan pencapaian customers satisfaction. *Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal. 25-30.
- Cravens, D. 1996. *Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Forrina, E. 2008. *Merek dan Psikologi Konsumen*. Graha Ilmu.
- Hawkins, D.I., Best, R.J., & Coney, K.A. 2004. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.
- Hassanien, A., Dale, C., & Clarke. A. 2010. *Hospitality Business Development*. UK. Elsevier.
- Howard, J.A. 1994. *Buyer Behavior In Marketing Strategy*, New Jersey. PrenticeHall.
- Hadi, S. 1995. *Metodologi Research*. Jilid 1. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Alih bahasa: Hendro Teguh. Jakarta: Erlangga.
- Minor, M. Mowen, J, C. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Alih Bahasa: Budiyanto. Jakarta.: Erlangga.
- Novita. D. 2009. Brand image cafe X: Cermin Kepuasan Konsumen. *Phronosis Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Tarumanegara.
- Phelan, J. 1997. The Quest For The Best In Consumer Satisfaction Continues. *Journal Of market Performance*. Guilford. USA.
- Supranto, J. 1997. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suryabrata, S. 1994. *Pembimbing Ke Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Rake Sarasin

Tantina, H. 2008. Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Nilai Jasa. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata. Tidak Diterbitkan.

Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset

www.google.com/sejarahKFC

Yulie, A. 2008. Persepsi Terhadap Kualitas Produk “Daihatsu Xenia” Dengan Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata. Tidak Diterbitkan.

