

## DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, A dan Urbin, S. 1997. *Tes Psikologi*. Jilid I. Alih Bahasa : Robertus H. Imam. Jakarta : Prenhallindo.
- Azwar, Saiffuddin., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Atmaja, Makfudin Wirya. 2001. Pelanggan oh Pelanggan di mana Kau Kini? *Manajemen*, Mei, h.25.
- Cooper, D.R. and Emory, C.W. 1995. *Bussiness Research Methode*, 5<sup>th</sup> ed . USA : Richard D Irwin, Inc.
- Dharmmesta, B.S. 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan bisnis Indonesia*, Vol. 17, No.1, h.91-104.
- Edwards, Darrel. 2006. Delight : Introduction to a New Metric and New Way of Thinking. *Strategic Vision*. Download 1 November 2006.
- Finn, Adam. 2005. Reassessing The Foundations of Customer Delight. *Journal of Service Research*, Vol. 8, No.2, h.103-116.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : BP UNDIP.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research*. Jilid 3. Yogyakarta : Andi Offset
- Kwong, K.K. and You, O.H.M. 2002. The Conceptualization of Customer Delight a research framework. *Asia Pasific Management Review*, 7 (2), 255-266.
- Loudon and Bitta, A.J.D. 1993. *Consumer Behaviour*. New York ; McGraw Hill International Ed.
- McDonald's. *Wikipedia*. Download 1 November 2006.

- Mowen, John.C. and Minor, Michael. 1998. *Consumer Behaviour*, 5<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Omzet McDonalds Capai Rp 900 Juta/Bulan. *Suara Merdeka Cyber Media*, 26 Februari 2004. Download 1 November 2006.
- Palupi, Dyah Hasto. 2004. Kepuasan Pelanggan, Tak Ampuh Lagi. *Swa*, No. 20, Tahun XX, 30 September-13 Oktober, h.48-50.
- Payne, Andrian. 2004. *The Essence of Service Marketing : Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa : Fandy Tjiptono. Yogyakarta : Andi Offset.
- Raharso, Sri. 2005. Pengaruh *Customer Delight* terhadap *Behavioral-Intentions Battery*. *Jurnal Usahawan*, No.05, Tahun XXXIV, Mei. h.45-53.
- Refiana, Laila. 2002. Analisis Behavioral Intension : Kasus Pelaksanaan Hak Cipta Software Komputer. *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 1, No.1, h.19-27.
- Subihaini. 2002. Studi Empiris : Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen. *Jurnal Strategi Bisnis*, Vol. 8, Tahun VI, Desember, h.99-116.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kelima. Bandung : CV ALFABETA.
- Suryani, Tatik. 1997. Kesetiaan Pelanggan : Konsep dan Implikasinya. *Ventura*, Vol. 1, No. 1, h.28-32.
- Suryanto, L., Sugiyanto, F.X., dan Sugiarti. 2002. Analisis Faktor-faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris pada Kantor Cabang BRI Semarang Pattimura). *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 9, Tahun VII, Juli, h.33-46.
- Tjiptono, Fendy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wahyuningsih, 2005. Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Jurnal Usahawan*, No.06, Tahun XXXIV, Juni. h.23-28.