

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D.N.M.A., and Rozario, F. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, Vol.3, No.5, pp.346-351.*
- Algifari, (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Ali, A., Paramita, P.D., dan Fathoni, A. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Galangan Kapal (Studi Kasus Pada Pt. Janata Marina Indah Semarang). *Journal Of Management, Vol. 2 No.2.*
- Basith, A., Kumadji, S., dan Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.11, No.1, pp.1-8.*
- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry. *Journal of Asian Business Strategy, Vol.6, No.2, pp. 31-40.*
- Indrawati, Raman, M., Wai, C.K., Ariyanti, M., Mansur, D.M., ..., Yuliansyah, S. (2017). *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Cetakan Kesatu. Bandung: PT.Refika Aditama.
- Jahanshahi, A.A., Gashti, M.A.H., Mirdamadi, S.A., Nawaser, K., dan Khaksar, S.M.S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science, Vol.1, No.7, pp.253-260.*
- Johnson, M. D., Anderson, E. W., & Fornell, C. (1995). Rational and Adaptive Performance Expectations in a Customer Satisfaction Framework [Electronic version]. *Journal of Consumer Research, Vol.21, No.4, pp.695-707.*
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Penerjemah: Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., dan Keller, K.L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Penerjemah: Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Kusdyah, I. (2012). Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, Dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, pp. 25-32*.
- Mandasari, V., dan Tama, B.A., (2011). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus XYZ. *Jurnal Generic, Vol.6, No.1, pp.25-28*.
- Mursid, M. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Satu Cetakan Kesembilan, Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, Vol.49(Fall 1985), pp.41-50*.
- Parasuraman, A., Ziethaml, V.A., Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Vol.64(Spring 1988), pp.12-40*.
- Purnamasari, I.G.A., (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Prodk M2 Fashion Online di Singarja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi, Vol.5, No.1, pp.1-12*.
- Putro, S. W., Samuel, H., dan Brahmana, R.K.M.R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, pp.1-9*.
- Sabir, R.I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N., Rehman, A.U. (2014). Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan. *International Review of Management and Business Research, Vol.3, No.2, pp.869-876*.
- Sasongko, F., dan Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 2, pp.1-7*.
- Sepang, M.G.J., Sepang, J.L., dan Walangitan, M.D. (2014). Analisis Produk, Harga, Promosi dan Tempat Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di Kota Manado. *Jurnal EMBA, Vol.2, No.3 September 2014, pp.622-631*.
- Sunyoto, D. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan ketiga. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Sujarweni, V.W., (2015). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi Satu. Yogyakarta: ANDI.
- Wang, I.M., and Shieh, C.J. (2006). The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: the Example of CJCU Library. *Journal of Information & Optimization Sciences*, Vol.27, No.1, pp.193-209.
- Widjojo, H., Widjaja, S., Poniman, R., Handoko, R., Wibowo, A.I., Hartono, Y., ... Oktavian, F. (2017). *Sari-Sari Pemasaran & Aplikasinya di Dunia Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- KFC, 2012, <http://www.kfcindonesia.com/kegiatan-usaha-perusahaan>, diakses tanggal 17 september 2017

