

DAFTAR PUSTAKA

- Aliansyah, Hafasnuddin dan Shabri. (2012). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pasca Sarjana Universitas Syiah Kuala*. Vol. 1, No. 1:32-39.
- Andriani, I. (2014). Pengaruh reputasi terhadap keputusan pembelian pada situs jual beli berniaga.com (studi pada pembeli situs jual beli berniaga.com). Bandung: repository.upi.edu.
- Asri, D. S. (2013). Tingkat Kepercayaan Diri Atlet Pertandingan Kyorugi (Sparing) Cabang Olahraga Taekwondo. Bandung: repository.upi.edu.
- Christian, R.P and Mananeke, L. (2016). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA BPJS DI RSUD SAM RATULANGI TONDANO. *Jurnal EMBA*. Vol.4 No.2, 121-132.
- Fauza, R. (2015). PENGARUH LIKUIDITAS, PROFITABILITAS, DAN STRUKTUR MODAL TERHADAP FINANCIAL DISTRESS. Bandung: repository.upi.edu.
- Halili (2013). *ANALISIS PERBANDINGAN PERSEPSI KONSUMEN RITEL TRADISIONAL DENGAN RITEL MODERN DI KECAMATAN MUNCAR KABUPATEN BANYUWANGI*. Universitas Jember: *Skripsi*
- Hidayat, U. A. (2016). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 5, No. 12, 1–19.
- Habibullah, (2013). Perbandingan Overhand Throw Dan Sidehand Throw Terhadap Akurasi Dan Kecepatan Lemparan Dalam Olahraga Softball. Bandung: repository.upi.edu.
- Iii, B. A. B. and Penelitian, A. M. (2013). Ikkal, Anjar M. 2014 PENGARUH METODE ROLE PLAYING TERHADAP PENINGKATAN PENGUASAAN GERAK DALAM PERMAINAN BOLABASKET. Bandung: repository.upi.edu.
- Indrianingsih, F. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.27, No.1, 1–7.
- KFC. (2012). Retrieved February 22, 2018, from <http://www.kfcindonesia.com/>.
- Malardy, M. A. and Sari, D. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Konsumen Siete Cafe &

- Garden Bandung) Pemasaran, *Jurnal e-Proceeding of Management*, Vol. 2, No. 2, 1941–1950.
- Masloman, M., Lumanauw, B. and Trang, I. (2014). Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 4, 589–601.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEALER PT. RAMAYANA MOTOR SUKOHARJO. *Jurnal Paradigma*, Vol.13, No.01, 1-12.
- Nurmawati, E. (2012). *PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Pada Mulia Toserba dan Swalayan Godean Sleman Yogyakarta)*. Universitas Negeri Yogyakarta: Skripsi
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JNE CABANG BANDUNG. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, 265-289.
- Sasongko, F., & Subagio, S.E., M.M, D. (2013). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN AYAM PENYET RIA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA Vol. 1, No. 2, 1-7*.
- Sirait, J. N. (2016) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WATERPARK PERUM BUMI SEMPAJA DI KOTA SAMARINDA. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol. 4, No. 2, 342-355.
- Siregar, H. N. and Ferlina, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan & Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kfc Cabang Buah Batu Bandung. *e-Proceeding of Management : Vol.3, No.2, 2104-2111*.
- Solang, R., Mandey, S. L. and Nelwan, O. S. (2014) Kualitas Layanan dan Hubungan Pelanggan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kotamobagu, *Jurnal EMBA*, Vol. 2, No. 1, 78–89.
- Soya, G. N. W (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA ZEN FAMILY SPA AND REFLEXOLOGY). Universitas Kristen Maranatha: *Skripsi*
- Sulistyawati, N. M. A. and Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol.4, No.8, 2318–2332.
- Tokan, A. S. G., Tumbel, A. L. and Roring, F. (2016). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

LISTRIK PINTAR (LISTRIK PRABAYAR/PULSA) (Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado), *Jurnal EMBA*, Vol.4, No. 5, 303-408.

Tomida, M. and Satrio, B. (2016). Pengaruh Harga dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi, *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Volume 5, Nomor 7.

Tri Wahyuni, A. And Satrio, B. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* : Vol.5, No.2, 1–17.

Utami, O. (2013). HUBUNGAN ANTARA PEMANFAATAN E-LARNING DENGAN MOTIVASI BELAJAR SISWA . Bandung: repository.upi.edu.

Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J. and Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, No.1, 1–12.

Yulianto, E. and Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 25, No. 2, 1–7.

