

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. F. R., & Yoestini, Y. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang).
- Altejar, L., & Dizon, C. (2019). *Study of the Effects of Customer Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. College of Business Administration-Major in Marketing Management. Access address, 10, m9.*
- Amanah, D. (2010). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop cabang HM Yamin Medan. *Jurnal keuangan & bisnis*, 2(1), 71-87.
- El Fikri, M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *JUMANT*, 9(1), 1-11.
- Faizah, N. R., dkk. (2013). Pengaruh Harga, kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi promosi, kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada restoran McDonald's manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran bebek dan ayam goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 49-56.
- Kotler dan Amstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Krisdianti, D. L., & Sunarti, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 70(1), 36-44.
- Kristanto, J. O. (2018). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe one eighteenth coffee. *Agora*, 6(1).

- Liu, W. K., Lee, Y. S., & Hung, L. M. (2017). *The interrelationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: Examination of the fast-food industry. Journal of Food Service Business Research*, 20(2), 146-162.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Harjanto, R., & Munas, B. (2011). Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Mamamia Cabang Mrican Semarang) (*Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro*).
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. (2012). Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi. *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Petzer, D., & Mackay, N. (2014). *Dining atmospherics and food and service quality as predictors of customer satisfaction at sit-down restaurants. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure Vol. 3 (2)*.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Runtunuwu, J. G., dkk. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Safrizal, S. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 4(1).
- Samuel, A. E., & Farid, K. (2018). Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Produk dan Fokus Pada Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Saung Dapoer Kampoeng). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 12(2), 131-146.
- Santoso, I. (2016). Peran kualitas produk dan layanan, harga dan atmosfer rumah makan cepat saji terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. *The Asian Journal of Technology Management*, 15(1), 94.
- Sebrica, D., dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 366-374.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sutarno, Z. S. L., & Suddin, A. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Steak di Punggawan Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(3), 77365.

Suyoto, T. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(3).

Tjiptono, F (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia

Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET

Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7).

Yesenia, Y., & Siregar, E. H. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(3), 183-199.

<https://infobrand.id/omset-rp12-triliun-plus-650-outlet-rocket-chiken-siap-tebar-kesuksesan.phtml> (diakses 17 Oktober 2020)