

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh. CV. Alfabeta. Bandung.
- Basith, Abdul, Srikandi Kumadji dan Kadarisman Hidayat. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle di Kota Malang)”. *Jurnal Adminstrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 11. No. 1. Hal. 1-8. Universitas Brawijaya. Malang.
- Ramandhan Harahap 2017. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji Kfc Cabang Asia Mega Mas Medan. *Jurnal Mantik Penusa*. Volume 1 No 1 Juli 2017 .
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Januari 2013. PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fiazisyah, Annisa, Niken Purwidiani. 2018. “Pengaruh Kualitas produk, Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen restoran cepat saji kfc basuki rahmat surabaya.” *e-journal Boga*, Volume 7, No. 2, Edisi Yudisium Kedua 2018, Hal 168 – 187.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS 23*. Cetakan Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Henriawan, Desan. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2 Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto. 2018. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 54. No. 1. Hal. 74-81. Universitas Brawijaya. Malang.
- Lovelock, Christopher H., dan Lauren K. Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan III. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung.
- Malik,&Yaqoob,& Aslam. *The Impact of Price Perception, Service Quality, And Brand Image On Customer Loyalty (Study Of Hospitality Industry In Pakistan Interdisciplinary, Journal Of Contemporary Research In Business* Vol 4, No. 5 . 2012.
- Mowen dan Michael Minor. 2001. *Perilaku Konsumen Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nawang, Kharisma dan Euis Soliha (2017). “Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1): 157–168, 2017.
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Terjemahan. Erlangga. Jakarta.
- Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku konsumen & Strategi Pemasaran*. Edisi 9. Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Paul, J. Petter dan Jerry C. Olson. 2010. *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*. New York: McGraw Hill.
- Rondonuwu, Christy dan Michael Raintung. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada KFC Di Atrium Mega Mall Manado”. *Jurnal Ekonomi*

- Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 4. No. 4. Hal. 771-781. Universitas Sam Ratulangi Manado. Sulawesi Utara.
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen* (edisi 7) Jakarta: Prentice Hall
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Perhitungan Manual & SPSS*. Edisi Pertama. Cetakan ke 1. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet. Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suryani, Tatik. 2017. *Manajemen Pemasaran. Strategik Bank Di Era Global : Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Cetakan 1. Edisi 1. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.