

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Thamrin, Francis Tantri, (2015). *Manajemen Pemasaran Edisi 1 Cetakan 4*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980) *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall*.
- Al Ridho, M. A., & Mahargiono, P. B. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pt. fastfood indonesia, tbk (studi kasus KFC Cabang BG Junction Surabaya). *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(6).
- Alma, B. (2017). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56 No. 3, pp. 55-68.
- Danang Sunyoto, (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Donni Junni Priansa, (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, (2015). *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi.
- Fandy Tjiptono, Greforius Chandra. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Fuad, C. C. (2020). Pengaruh Service Quality Dan Food Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening; Studi Kasus Restoran Hai Di Lao Di Kalangan Mahasiswa Universitas Kristen Petra. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2), 14.
- Handi Irawan, (2015). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputpindo. Jakarta.

- Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 8(7).
- Imam Ghozali, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Inka, Janita. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 15 No. 1.
- Irawan, Handi. (2007). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media. Komputindo.
- Johns, N. and Howard, A. (1998). Customer expectations versus perceptions of service performance in the foodservice industry. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 9 No. 3, pp. 248-56.
- Kara, A., Kaynak, E. and Kucukemiroglu, O. (1995). Marketing strategies for fast-food restaurants: a customer view. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 7 No. 4, pp. 16-22.
- Karuntu, M. M. (2019). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Sahid Kawanua Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7 (4).
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler Philip, Gary Amstrong. (2018). *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler Phillip, Kevin Lane Keller, (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. Jakarta: PT indeks Kelompok Gramedia.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2017). Whither services marketing? In search of a new paradigm and fresh perspectives. *Journal of service research*, 7(1), 20-41.

- Lupiyoadi R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani.(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mukarom Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana, (2015). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nurhayati, Risky. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta*.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K. and Udo, G.J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*. Vol. 20 No. 1, pp. 59-72.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi Andi. *Ecodemica*. 2(1).
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi, Purwanto S.K, (2016). *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern Edisi 3 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutisna, (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung : PT. Remaja Rusdakarya.
- Thamrin Abdullah, Francis Tantri, (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2008). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi OFFSET.
- Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1).
- Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (2018). Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12.