

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2014). *Aaker On Branding: 20 Principles That Drive Success*. Morgan James Publishing.
- Adinda Maharani, A., Ibnu Fitroh Sukono Putra, F., Didiek Wiet Aryanto, V., & Kurniawan, R. (2024). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Semarang. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 4(1), 253–263. <https://doi.org/10.51903/Dinamika.V4i1.473>
- Adji, Jennifer; Samuel, H. (2014). Pengaruh Satisfaction Dan Trust Terhadap Minat Beli Konsumen (Purchase Intention) Di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/185283-id.pdf>
- Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12(1), 67. <https://doi.org/10.51920/Jd.V12i1.218>
- Alfajar, F., Polii, J., Studi, P., & Publik, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (1994). Customer Satisfaction, Market Share, And Profitability: Findings From Sweden. *Journal Of Marketing*, 58(3), 53–66. <https://doi.org/10.1177/002224299405800304>
- Boone, Louis E.; Kurtz, D. L. (2015). *Contemporary Business* (16th Editi). John Wiley & Sons.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/Equi.V19i02.4531>
- Citra Fatimah, N., & Putu Natha Primadewi, S. (2024). Memperkaya Pengalaman Pengunjung: Penelitian Restoran Multi Sensori Untuk Meningkatkan Kepuasan-Studi Kasus Henshin Japanese Restaurant. *Jurnal Wastuloka*, 2(2), 13–20. <https://ojs.unr.ac.id/index.php/watsuloka>
- Dafiq Ilham Akbar, & Agung Yuniarinto. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Niat Berkelanjutan Di Mediasi Oleh Kepercayaan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 1(4), 487–496. <https://doi.org/10.21776/Jmppk.2022.01.4.08>
- Delgado, E. (2004). Applicability Of Brand Trust Scale Across Product Categories: A Multygroup Invariance Analysis. *European Journal Of Marketing*, 38(5/6). <https://doi.org/10.1108/03090560410529490>
- Elkhani, N., & Bakri, A. (2016). Review On " Expectancy Disconfirmation Theory " (Edt) Model In B2c E-Commerce. *Journal Of Information Systems Research*

& *Innovation*, 95–102.

- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Disertasi Ilmu Manajemen* (2nd Ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek Dan Psikologi Konsumen : Implikasi Pada Strategi Pemasaran* (Edisi Pert). Graha Ilmu.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrison Mcknight, D., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). The Impact Of Initial Consumer Trust On Intentions To Transact With A Web Site: A Trust Building Model. *The Journal Of Strategic Information Systems*, 11(3–4), 297–323. [https://doi.org/10.1016/S0963-8687\(02\)00020-3](https://doi.org/10.1016/S0963-8687(02)00020-3)
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal Of Economics, Management And Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/Jemp.V7i2.255>
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen* (Edisi 1). Alfabeta.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *Sinomika Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/Sinomika.V1i3.285>
- Indrawati, B. (2022). Budi Indrawati (2022) Rumus Panjang Kls Interval. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Pt Elex Media Computindo.
- Irawan, H. (2008). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pe). Pradnya Paramitha.
- Kasus, S., Lemang, U., & Karang, D. (2024). Tantangan Wirausaha Penjual Kuliner Tradisional Di Tengah Popularitas Makanan Modern Era Globalisasi Saat Ini. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, Dan Pajak*, 1(4), 142–152. <https://doi.org/10.61132/Jieap.V1i4.650>
- Kotler, Philip; Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran (Principles Of Marketing)* (Edisi 13.). Erlangga.
- Kotler, Philip And Keller, Kevin Lane And Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th Ed.). Pearson.
- Kotler, Philip And Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management* (14th Ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Mile). Prenhallindo.
- Kristiadi, R., & Ekawati, S. (2024). Faktor Penentu Loyalitas Merek Mcdonald's Di Jakarta. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 6(2), 454–462. <https://doi.org/10.24912/Jmk.V6i2.29849>

- Kusuma, I. G. W., Susila, G. P. A. J., Sumadi, K. E. S., & Yudiaatmaja, F. (2023). *The Influence Of Store Atmosphere , Product Quality , And Service Quality On Customer Satisfaction (Study On Customers Rumah Kopi Nusantara)*. 9(1), 16–21.
- Lestari, Rahayu; Meidina, S. F. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Brand Trust Minuman Koi Thé Cabang Mall Plaza Indonesia. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 2966–2979.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/Jaba.V1i2.619>
- Manajemen, J., Satrya, M. A. R., & Telagawathi, N. L. W. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Kfc. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2).
- Manajemen, J., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2020). Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi Di Bali. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Musyaffa, N. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro Pt. Kai Daop Iv Semarang). *Administrasi Bisnis*, 1–10.
- Ngabiso, F., Radji, D. L., & Kango, U. (2021). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua (Studi Pada Konsumen Amdk Merek Aqua Di Kota Gorontalo). *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.37479/Jimb.V4i1.10453>
- Nurhaliza, N., & Nasir, M. (2026). *The Effect Of Brand Image And Customer Satisfaction On Brand Loyalty In Three Convenience Goods Products With Brand Trust As An Intervening Variable In Solo Raya Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek Pada Tiga Produk Conveni*. 7(4), 93–118.
- Nurlita, M. (2017). Pola Konsumsi Makanan Cepat Saji (Fast Food), Status Gizi Dan Kenaikan Berat Badan Pada Mahasiswa Fik Dan Ft Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Strategi Optimasi Tumbuh Kembang Anak*, 0–13.
- Oliver. (1997). Terhadap Institusi Publik Yang Bersangkutan Dan Pemerintah, Semakin Menurunnya Tingkat. *Skripsi*, 2(9), 1–95.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model Of The Antecedents And Consequences Of Satisfaction Decisions. *Journal Of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective, And Attribute Bases Of The Satisfaction Response. *Journal Of Consumer Research*, 20(3), 418. <https://doi.org/10.1086/209358>

- Pagiling, O. F., Amir Jaya, & Johannes Baptista Halik. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Restoran Mcdonald's Makassar. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 403–415. <https://doi.org/10.35870/Jemsi.V10i1.2011>
- Parasuraman, A.; Zeithaml, Valarie A.; Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80061-6](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80061-6)
- Pasek, G. P. S. B., Heryanda, K. K., & Telagawathi, N. L. W. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Warung Retro Singaraja. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 5(2).
- Puspitasari, D., & Nurmaning, B. A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Aksioma : Jurnal Sains Ekonomi Dan Edukasi*, 1(8), 461–472. <https://doi.org/10.62335/Dm8jbf14>
- Revalina, V. R., Ginting, R. R. B., Andarini, S., & Kusumasari, I. R. (2024). Analysis Of Mcdonald ' S Fast Food Restaurant Business. *Karya - Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 134–142.
- Riyanto, K., & Satinah, S. (2023). Pengaruh Penetapan Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Score: Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran*, 1(01), 30–37. <https://doi.org/10.59422/Lmp.V1i01.73>
- Sari, D. I. (2023). Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonald's Jakarta Timur. *Jurnal Emt Kita*, 7(4), 896–905. <https://doi.org/10.35870/Emt.V7i4.1501>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suhairi, S., Asmita, R. A., Mahira, T. I., Lubis, S. A., & Triyani, W. S. (2023). Analisis Strategi Bisnis Restoran Cepat Saji Mcdonald ' S Dalam Memasuki Pasar Global. *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 35–46.
- Sulistyawati Made Ni, & Seminari Ketut Ni. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadapkepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
- Suratni, N. L. S., & Mayasari, N. M. D. A. (2021). Pengaruh Promosi Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food Pada Aplikasi Grab Di Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 13(1), 50. <https://doi.org/10.23887/Jjpe.V13i1.32129>
- Susanto, R., Mulyati, A., & Mulyati, D. J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Trust, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Utama Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 9(1), 23–28. <https://doi.org/10.30996/Jdab.V9i1.9642>
- Syaifuddin, F. (2023). Pengaruh Nilai, Manfaat Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik Di Jawa Timur). *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 544–558.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi

Offset.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. 32–42.

Wulur, L. M., Militina, T., Achmad, G. N., & Kalimantan, E. (2020). *Effect Of Service Quality And Brand Trust On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan*. 2020(1), 72–83.

Zeithaml, Valarie A.;Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. Mcgraw-Hill Companies.

Zulfialdi, M. F., & Sulhan, M. (2023). Jimea | Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen , Ekonomi , Dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7(2), 1346–1352.

