

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, 2015. Pengaruh *Reward* dan *Punishment* terhadap Kinerja Karyawan PT *Bussines Training And Empowering Management* Surabaya Vol. IV, No 2, Juni 2015.
- Amstrong, Gary dan Philip, Kotler. 2012. Dasar – Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- _____. 2015. “*Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*”, England: Pearson Education, Inc.
- Andreani, A. H. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Agora* Vol. 7, No. 1 2019, 1-6.
- Anthony, 2019. Produk, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe Surabaya
- Ardhana, Oldy. 2010. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Assauri, Sofjan. 2019. Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi. Edisi Pertama. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Basu Swastha. 2011. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Buchari Alma, 2011, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung.
- Efendi Panjaitan, Y. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen. *DeReMa Jurnal Manajemen* Vol. 11 No. 2, September 2016, 11.
- Ghozali, I. 2013. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, G. O. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado GRACE INN. *Jurnal EMBA* Vol 3 No.1 Maret 2015, 1313-1322.
- <https://investorsadar.com/fast-food-indonesia-fast/>. Profil Perusahaan KFC
- <https://kfcku.com/visi-misi-obyektif> .Visi dan Misi Perusahaan KFC
- <https://sites.google.com/site/kelolakualitas/Dimensi-Kualitas-Produk>. Dimensi Kualitas Produk
- Husein Umar. 2011. Metode Penelitian Untuk Tesis dan Bisnis, Jakarta: Grafindo Persada.

- Inka Janita Sembiring, S. A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Administrasi Bisnis*, 1 - 10.
- Johanes Gerardo Runtuuwu, Sem Oroh, dan Rita Taroreh. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Menado, *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 2, No 3, 2014 ISSN 2303-1174.
- Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler dan Armstrong. 2020. *Principle of Marketing, 18th Global Edition*. c 2020. ISBN *Textbook*, 9781292341132
- _____. 2018. *Principle of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Managemen, 15th Edition*, Pearson Education,inc.
- Kristiana, M. 2017. Pengaruh *Store Atmosphere* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen CAFE HEERLIJK GELATO Perpustakaan BANK INDONESIA SURABAYA. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Volume 01 Nomor 01 Tahun 2017, 113.
- Kuncoro, M. 2011. *Metode kuantitatif; Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ekonomi YKPN.
- Lembang, D.R. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Cuaca terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merek Teh Botol Sosro. Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Linardi, R. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RL_WATCH. *AGORA: Volume 7*. No : 1, 2019, 1-5.
- Lovelock dan Wright, 2017, *Principles of Service Marketing and Management, 2nd edition*, Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Ngadino, S., Suharno, P., dan Farida, L. 2017. *The Effect of Products, Price and Service Quality on Customer Satisfaction in "Rice For The Poors" Program*. *RJOAS*, 12(72), December 2017.
- Novita Damayanti, M. W. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Unsilent Palembang. Vol. 1, No. 1, Juli 2020, 1.

- Novi Wahyu Worodiyanti, D. M. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di ELLADERMA Skin Care Malang. *e-Journal*. Volume 05 Nomer 01 Tahun 2016, Edisi Yudisium Periode Juli 2016, 23-28.
- Ofela, h. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: Volume 5, Nomor 1, Januari 2016, 1-15.*
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* Penerbit: Ghalia Indonesia.
- Razak, I., Nirwanto, N., dan Triatmanto, B. 2016. *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. *Journal of Marketing and Customer Research* ISSN 2422-845.
- Samhah, H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST KAFE SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 12, Desember 2016, 1-17.*
- Sangadji, EM., dan Shopia. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sari, Dessica Dinar. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL Di Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “BEST AUTOWORKS”. *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* 2017, 755 - 764.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Suyanto. 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta. Caps.
- Sulistiyana, H. A. 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 25 No. 1 Agustus 2015, 1-9.
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2011. *Pengantar Bisnis Modern edisi 3*. Liberty Yogyakarta. Yogyakarta.373 hal.
- Syahroni, L. T. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Vol. 1, No. 1, Agustus 2018, 1.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2012, *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. Pemasaran Strategik. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).

Tri Kuntaningtyas, 2011. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya.

