

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Bateson, K. D. *Service Management: Concepts, Strategies and Cases 4th ed.* Thomson South: Western, 2008.
- Bitner, V. A. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill, 2009.
- Christopher Lovelock & Lauren Wright. *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice hall : library of congress, 1999.
- Fitzsimmons, J. A. *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology 7 Edition*. Indonesia: McGraw-Hill, 2010.
- Hasan, A. *Marketing*. Yogyakarta: MedPress, 2009.
- J. Paul Peter, J. C. *Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition*. Singapore: McGraw-Hill Companies, 2010.
- Kaihatu, T. S. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- Kadir & D. *Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2015.
- Mitchell, C. M. *Wine Marketing*. Burlington: Elsevier, 2008.
- Muljono, D. d. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo, 2008.
- Philip Kotler, K. L. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas Jilid I*. Indonesia: PT. Indeks, 2007.
- Pohan, I. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC, 2014.
- Santoso, T. *Marketing Strategic*. Yogyakarta: Oryza, 2011.
- Soepomo, Bambang. *Statistik Terapan: Dalam Penelitian Ilmu-ilmu Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Sudarso, A. *Manajemen Pemasaran Hotel*. Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Sudjana. *Metoda Statistika*. Bandung: PT. Tarsito, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2014.

Tjiptono, F. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.

Utama, I. G. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Depublish, 2014.

Valeria A Zeithaml, B. &. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 5 ed.* New York: McGraw Hill, 2009.

## **Jurnal**

C. N. Krishna Naik, Swapna Bhargavi Gantasala, Gantasala V. Prabhakar dengan judul “*Service Quality (Serqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*” (Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ritel) *European Journal of Social Sciences*. Vol. 16 No. 2, ISSN: 1680-7537.

Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng dengan judul “*Fasilitas, Servicescape dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen MC Donald’s Manado*” *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3, ISSN: 2303-1174, Hal. 126-136.

Kiran Raza dengan judul “*Impact of Servicescape on Customer Satisfaction*” (Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan) *International Journal of Economics, Business and Social Sciences*, Vol. 1 Issue. 1, ISSN: 4519-6914, Pages: 47-66.

Mirna Masloman, Bode Lumanauw, dan Irvan Trang, dengan judul “*Kualitas Pelayanan dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kentucky Fried Chicken Multimart Ranotana Manado*”, *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.24, ISSN: 2203-1174, Hal. 589-601.

## **Sumber Internet**

<http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/50528> diakses pada tanggal 1 November 2016.

<http://jabar.tribunnews.com/2016/10/12/hati-hati-makan-ayam-kfc-hewan-menjijikkan-ini-bisa-masuk-ke-perutmu-lho> diakses pada tanggal 1 November 2016.

<http://m.tribunnnews/2016/21//28/tren-terbaru-masyarakat-indonesia-lebih-suka-makanan-cepat-saji> diakses pada tanggal 20 Januari 2017.

<https://www.merdeka.com/dunia/pengusaha-china-protos-kebersihan-makanan-di-kfc.html> diakses pada tanggal 1 November 2016.