

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2013). *Manajemen Pemasaran* (1 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.
- Adriza. (2015). *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi yang Berbasis Vokasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali.
- Bisnis.com. (2019). Industri Waralaba: Pertumbuhan Ditarget 10% Tahun Ini, Segmen Mamin Jadi Penopang. Retrieved from <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190822/12/1139761/industri-waralaba-pertumbuhan-ditarget-10-tahun-ini-segmen-mamin-jadi-penopang>
- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2019). *Service Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Detik.com. (2018). Ayam Mahal, KFC Naikkan Harga. Retrieved from <https://m.detik.com/finance/berita-ekonomi-bisnis/d-4188551/ayam-mahal-kfc-naikkan-harga>
- Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019a). Customer Satisfaction Impact on Behavioral Intentions: The Case of Pizza Restaurants in Nablus City. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 0, 1-20.
- Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019b). Customer Satisfaction Impact on Behavioral Intentions: The Case of Pizza Restaurants in Nablus City. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 0(0), 1-20. doi:10.1080/1528008X.2019.1616040
- Eriyanto. (2015). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Farrel, O. C., & Hartline, M. D. (2008). *Marketing Strategy*. Natorp Boulevard Mason: Thomson Higher Education.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017a). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82-92.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017b). Impact of Hotel Restaurant Image and Quality of Physical Environment, Service, and Food on Satisfaction and Intention. *International Journal of Hospitality Management* 63, 82–92.
- Han, H., & Ryu, K. (2009). The Roles of The Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(4), 487-510.
- Harsanto, B. (2013). *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Bandung: UNPAD PRESS.

- Hery. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grasindo.
- Iskandar, D., Nurmalina, R., & Riani, E. (2015). The Effect of Service, Product Quality, and Perceived Value on Customer Purchase Intention and Satisfaction. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 1(2). doi:10.17358/IJBE.1.2.51
- Iswadi. (2017). *Metodologi Penelitian*. Banda Aceh: Natural Aceh.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kompas.com. (2018). 10 Restoran Paling Diminasi Masyarakat Indonesia. Retrieved from <https://travel.kompas.com/read/2018/09/15/090500327/10-restoran-paling-diminati-masyarakat-indonesia?page=all>
- Kontan.co.id. (2019). Fast Food Indonesia (FAST) bakal membuka 18 gerai KFC lagi sampai akhir 2019. Retrieved from <https://industri.kontan.co.id/news/fast-food-indonesia-fast-bakal-membuka-18-gerai-kfc-lagi-sampai-akhir-2019>
- Konuk, F. A. (2019). The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 103-110. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005>
- Konuk, F. A. (2019). The Influence of Perceived Food Quality, Price Fairness, Perceived Value and Satisfaction on Customers' Revisit and Word-of-Mouth Intentions towards Organic Food Restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 103-110. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005>
- Kotler, P., & Keller, K. K. (2012). *Marketing Management*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasana*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, A. (2009). *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*. Yogyakarta: MediaKom.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2019). *Marketing*. Canada: Nelson Education.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Modern*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Mardo, S. A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish.
- Muliawan, J. U. (2014). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.

- Poniman, B., & Choerudin, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Purnomo, R. A. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group.
- Rachbini, W., Sumarto, A. H., & Rachbini, D. J. (2018). *Statistika Terapan: Cara Mudah dan Cepat Menganalisis Data*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ragavebdra. (2019). The Influence of Physical Environment Factors of Multicuisine Restaurants on Overall Service Quality, satisfaction, and Loyalty. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(5), 1-14.
- Rahman, A. (2010). *Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business: Cara Jitu Merontokkan Pesaing*
- Saebani, B. A., & Sutisna, Y. (2018). *Metode Penelitian (Edisi Revisi)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat*
- Silaen, S., & Heriyanto, Y. (2013). *Pengantar Statistika Sosial*. Bogor: In Media.
- Siregar, S. (2012). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*
- Soeprajitno, H., Kurniawan, S., Adiwalyo, I. E., Perdana, J., Salam, M. D., & Bachdar, S. (2015). *I AM MARKETERS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stefen, Y., & Efendi. (2018a). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kampoeng Kita. *ULTIMA Management*, 10(2), 129-143.
- Stefen, Y., & Efendi. (2018b). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kampoeng Kita. *Ultima Manajemen*, 10(02).
- Suara.com. (2019). Viral Warganet Ini Curhat Menu KFC yang Dipesannya Tak Sesuai Ekspektasi. Retrieved from <https://www.google.com/amp/s/amp.suara.com/lifestyle/2019/07/06/161157/viral-warganet-ini-curhat-menu-kfc-yang-dipesannya-tak-sesuai-ekspektasi>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suntoyo, D. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Wahyudi, S. T. (2017). *Statistika Ekonomi: Konsep, Teori, dan Penerapan*. Malang: UB Press.

Zeithami, V. A., Bitner, M. J., & Greiner, D. D. (2013). *Services Marketing*. Singapore: McGraw-Hill Education (Asia).