DAFTAR PUSTAKA

Abdi, H. (2019). Macam-macam Jenis Usaha dengan Modal Kecil, Bisa Dikelola di Rumah. *Liputan6.Com*, 1–6. https://hot.liputan6.com/read/4086959/macam-macam-jenis-usaha-dengan-modal-kecil-bisa-dikelola-di-rumah

Aftab, J., Sarwar, H., Sultan, Q., & Qadeer, M. (2016). Entrepreneurship and Innovation Management Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurants). *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, *4*(4), 161–171.

Agmasari, S. (2019). McDonald's Luncurkan Menu Prosperity, Paket Ayam dan Burger Lada Hitam. *Kompas.Com*, 1. https://travel.kompas.com/read/2019/12/20/220300727/mcdonald-s-luncurkan-menu-prosperity-paket-ayam-dan-burger-lada-hitam

Anjarsari, G. E., Sri Suprapti, N. W., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Serta Niat Berperilaku. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, *5*, 1347. https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i05.p05

Astuti, S. W. (2019, November 6). Gerai McDonald's Kini Hadir di Gowa. *Sulselsatu.Com*, 1. https://www.sulselsatu.com/2019/11/06/ekonomi/gerai-mcdonalds-kini-hadir-di-gowa.html

Band, W. A. (1991). *Creating value for customer: Designing and implementatiion a total corporate strategy*. John Wiley and Sons.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. Journal of Marketing. *Journal of Marketing*, *56*, 57–71. https://doi.org/10.1016/s0148-2963(97)00176-8

Canny, I. (2014). Measuring the Mediating Role of Dining Experience Attributes on Customer Satisfaction and Its Impact on Behavioral Intentions of Casual Dining Restaurant in Jakarta. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, *5*(1). https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.480

Cristo, M., Saerang, D. P. ., & Worang, F. G. (2017). THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY, AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION. CASE STUDY MARKOBAR CAFE MANDO. *Jurnal EMBA*, *5*(2), 678–686.

Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitaif : Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis dengan SPSS*. Deepublish.

Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019). Customer Satisfaction Impact on Behavioral Intentions: The Case of Pizza Restaurants in Nablus City. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, *20*(6), 709–728. https://doi.org/10.1080/1528008X.2019.1616040

Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. N. K. (2016). TERHADAP KEPUASAN DAN BEHAVIORAL INTENTIONS (STUDI DI MÉTIS RESTAURANT). *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, *12*, 4331–4358.

Febriastuti, S. (2020). Viral! Ini 5 Fakta Karyawan Mc'Donalds yang Tilep Uang Customer hingga Akhirnya Dipecat. *MINEWS ID*. https://www.minews.id/viral/viral-ini-5-fakta-karyawan-mcdonalds-yang-

tilep-uang-customer-hingga-akhirnya-dipecat

Firmawan Adixio, R., & Saleh, L. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, *3*(2), 151. https://doi.org/10.14414/jbb.v3i2.233

Fitria, R. (2019). Stop Tuangkan Kentang Goreng ke Nampan, Ini Alasannya! *DetikFood*. https://food.detik.com/info-sehat/d-4817439/stop-tuangkan-kentang-goreng-ke-nampan-ini-alasannya

Fitria, R. (2020). Dikritik Keras, Gadis Ini Marahi Anak Kecil Bercanda di Resto. *DetikFood*. https://food.detik.com/info-kuliner/d-4882419/dikritik-keras-gadis-ini-marahi-anak-kecil-bercanda-di-resto

Gideon, A. (2017). 8 Cara Jitu Agar Bisnis Bisa Berkembang Pesat. *Liputan6.Com*, 1. https://www.liputan6.com/bisnis/read/3058279/8-cara-jitu-agar-bisnis-bisa-berkembang-pesat

Gunawan, W. T. (2013). Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(4), 2049–2058. https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.3414

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 and Tourism Research*, *33*(4), 487–510. https://doi.org/10.1177/1096348009344212

Hanaysha, J. (2015). TESTING THE EFFECTS OF FOOD QUALITY , PRICE

FAIRNESS , AND PHYSICAL ENVIRONMENT ON CUSTOMER SATISFACTION IN FAST FOOD. *Asian Economic and Social Society*, *6*(2), 31–40.

Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald'S Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *1*(4), 1465–1473.

Heizer, J. & Render, B. (2009). *Operations management-manajemen operasi* (9th ed.). Salemba Empa.

Hens, H. (2019). Kenapa Junk Food Banyak Disukai? *Liputan6.Com*, 1. https://m.liputan6.com/lifestyle/read/4041064/kenapa-junk-food-banyak-disukai

Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengalah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo. https://books.google.co.id/books?id=WTOyDwAAQBAJ&printsec=frontcov er&dq=uji+normalitas+adalah&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi35uPKt5XpA hUqIbcAHfAKCjA4ChDoAQhhMAY#v=onepage&q=uji normalitas adalah&f=false

Hidayatullah. (2018). *Penelitian Tindakan Kelas* (M. Praseptiawan, E. Rochaeni, & Y. Rostiawati (eds.)). Setia Budi. https://books.google.co.id/books?id=RyHTDwAAQBAJ&pg=PA40&dq=me tode+penelitian+adalah+cara+ilmiah+untuk+mendapatkan+data+dengan+tuj uan+dan+kegunaaan+tertentu.&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjyn-7g5-LpAhUHfSsKHe8KDMEQ6AEISDAD#v=onepage&q=metode penelitian adalah car

Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2017). *Service Marketing* (15th ed.). Cengage Learning.

Hult, Pride, & Ferrell. (2014). *Marketing* (17 Interna). Cengage Learning.

Indahingwati, A. (2019a). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian* (F. A. Rahmayani (ed.)). Jakad Publishing Surabaya. https://books.google.co.id/books?id=rMCrDwAAQBAJ&printsec=frontcove r&dq=Kepuasan+Konsumen+dan+Citra+Institusi+Kepolisian&hl=en&sa=X &ved=0ahUKEwii58rc3-DpAhUq83MBHTO4DlsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian&f=false

Indahingwati, A. (2019b). *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan SIM Keliling*. Jakad Publishing Surabaya. https://books.google.co.id/books?id=9cCrDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=KU ALITAS+JASA+ADALAH&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjlxYf_8eDpAhU yIbcAHb1bAK0Q6AEIMDAB#v=onepage&q=KUALITAS JASA ADALAH&f=false

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ&pg=PR5&dq=dime nsi+atau+indikator+kepuasan+pelanggan&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiWj pCum6HpAhVZfSsKHVTDCgIQ6AEITzAE#v=onepage&q=dimensi atau indikator kepuasan pelanggan&f=false

Jolliffe, L. (2010). *Coffee Culture, Destinations and Tourism* (L. Jolliffe (ed.)). Chanel View Publication. https://books.google.co.id/books?id=LnpwfgQvAMsC&pg=PA23&dq=servi cescape&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj3152MxeLpAhXTbn0KHRmtC7Y4

HhDoAQgmMAA#v=onepage&q=servicescape&f=false

Keristiana, E., Matondang, Z., & Sitompul, H. (2019). *STATISTIKA: Teori dan Aplikasi Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis. https://books.google.co.id/books?id=9iPGDwAAQBAJ&printsec=frontcover &dq=statistika+:+teori+dan+aplikasi+pendidikan&hl=en&sa=X&ved=0ahU KEwj7iMO- mp_pAhVPfSsKHeUqB2oQ6AEIJzAA#v=onepage&q=statistika %3A teori dan aplikasi pendidikan&f=false

Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketing* (15th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (1999). *Marketing Management* (Second Edi). Prentice Hall.

Kurniawan, A. (2009). *Belajar mudah SPSS untuk pemula*. MediaKom.

Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(2), 147. https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159

Kusnandar, V. B. (2019). Konsumsi Rumah Tangga Mencatat Pertumbuhan Tertinggi dalam 21 Triwulan. *Databoks*. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/08/06/konsumsi-rumah- tangga-mencatat-pertumbuhan-tertinggi-dalam-21-triwulan

Lee, H., & Kim, W. G. (2012). physical environment , food , and service on restaurant image , customer perceived value , customer satisfaction , and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *24*(2), 200–223. https://doi.org/10.1108/09596111211206141

Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa* (N. I. Sallama (ed.); 7th ed.). Pearson Education.

Lumentut, F. L., & Palandeng, I. D. (2014). Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonaldâs Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(3), 126–136. https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5352

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.

Mcdonalds.co.id. (2020). *McDonalds.co.id*. McDonalds. https://mcdonalds.co.id/

Nguyen, N., & Leblanc, G. (2002). Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients. *International Journal of Service Industry Management*, *13*(3–4), 242–262. https://doi.org/10.1108/09564230210431965

Nuralam, I. P. (2017). *ETIKA PEMASAR DAN KEPUASAN DALAM PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH*. UB Press. https://books.google.co.id/books?id=VW-SDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ETIKA+PEMASAR+DAN+KEPUASAN+DALAM+PEMASARAN+PERBANKAN+SYARIAH&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj30tmU3-DpAhXX_XMBHQdlADIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=ETIKA PEMASAR DAN KEPUASAN DALAM PEMASARAN PERBANKAN

Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer* (second). Routledge. https://books.google.co.id/books?id=TzrfBQAAQBAJ&printsec=frontcover &dq=satisfaction&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjtnOiQ4uDpAhVNILcAHT MpDt8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=satisfaction&f=false

Payadnya, I. P. A. A., & Jayantika, I. G. N. T. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS*. Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=NaCHDwAAQBAJ&printsec=frontcov er&dq=Panduan+Penelitian+Eksperimen+Beserta+Analisis+Statistik+denga n+SPSS&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjLxNud1uLpAhWTj-YKHQkYBcgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisi

Priyatna, E. (2020). *Analisis Statistik Sosial*. Yayasan Kita Menulis.

Purnomo. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPPS (2nd ed)*. CV Made Group.

Purwanto, S. (2016). *Statistika untuk Ekonomi dan Keungan Modern* (3rd ed.). Salemba Empat.

Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *1*(1), 78–95. https://doi.org/10.1108/17566690910945886

Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg*. Gramedia Pustaka Utama. https://books.google.co.id/books?id=1aQqbP6MNJoC&pg=PA28&dq=KUA

LITAS+JASA+ADALAH&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwj63r2c-ODpAhUHlEsFHQslDD8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=KUALITAS JASA ADALAH&f=false

Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama. https://books.google.co.id/books?id=BqBLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=customer+service+satisfaction&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiNl5Sz-fzoAhUEeisKHbktDIQQ6AEIMjAB#v=onepage&q=customer service satisfaction&f=false

Rao, K. R. M. (2011). *Service Marketing* (2nd ed.). Pearson Education.

Rizka, A. (2020). Fast Food dan Junk Food Itu Beda, Plis Jangan Sampai Tertukar. *Mojok.Co*, 1. http://mojok.co/ajr/penjaskes/fyi-fast-food-dan-junk-food-itu-beda-plis-jangan-sampai-tertukar/

Runtunuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *2*(3), 1803–1813.

Ryu, K., & Jang, S. S. (2007). *THE EFFECT OF ENVIRONMENTAL PERCEPTIONS ON BEHAVIORAL INTENTIONS THROUGH EMOTIONS : THE CASE OF UPSCALE RESTAURANTS*. *31*(1), 56–72. https://doi.org/10.1177/1096348006295506

Sankrusme, S. (2017). *Tourism Management of Russian Behavioral Intention toward Thailand*. Anchor Academic Publishing. https://books.google.co.id/books?id=n8YmDwAAQBAJ&pg=PA19&dq=Ha

llowell,+1996;+satisfaction&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiTx7ut2-
DpAhXcyjgGHTq1Ai8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=Hallowell%2C
1996%3B satisfaction&f=false

Sari, F. M. (2018). Restoran Sepi Pengunjung? Simak 7 Tips Berikut agar Selalu
Ramai. *Liputan6.Com*.
https://www.liputan6.com/bisnis/read/3550080/restoran-sepi-pengunjung-
simak-7-tips-berikut-agar-selalu-ramai

Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah* (pertama). Kencana.
https://books.google.co.id/books?id=76_MDwAAQBAJ&pg=PA84&dq=KU
ALITAS+PELAYANAN+ADALAH&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwik7tyn-
eDpAhWqIbcAHeDPC8oQ6AEIXDAF#v=onepage&q=KUALITAS
PELAYANAN ADALAH&f=false

Sendari, A. A. (2019, April 29). 10 Jenis Usaha Kuliner Yang Paling Laku.
Liputan6.Com, 2–6. https://hot.liputan6.com/read/3952306/10-jenis-usaha-
kuliner-yang-paling-laku-di-indonesia-tak-perlu-banyak-modal

Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan
Perbandiangan Perhitungan Manual & SPSS* (4th ed.). Kencana.
https://books.google.co.id/books?id=IjTMDwAAQBAJ&pg=PA31&dq=sam
pel+yang+memiliki+karakteristik+dan+teknik+purposive+sampling&hl=id&
sa=X&ved=0ahUKEwikvduB45DpAhVcyDgGHVGKDywQ6AEIMjAB#v=
onepage&q=sampel yang memiliki karakteristik dan teknik purposive sampl

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metedologi Penelitian*. Literasi Media.
https://books.google.co.id/books?id=QPhFDwAAQBAJ&pg=PA17&dq=Me
tode+penelitian+kuantitatif+dapat+diartikan+sebagai+metode+penelitian+ya
ng+berlandaskan+pada+filsafat+positivisme,+digunakan+untuk+meneliti+pa

da+populasi+atau+sampel+tertentu,+teknik+pengambila

Stefen, Y., & Efendi. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Kita. *Ultima Management*, *10*(2), 129–143.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (26th ed.). Alfabeta.

Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Kencana. https://books.google.co.id/books?id=YHA-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rumus+uji+validitas+menurut+noor&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwilm9T7xZDpAhXzmuYKHes8ATU4MhDo ATAAegQIARAC#v=onepage&q=sampel&f=false

Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran : Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish. https://books.google.co.id/books?id=rKmRDwAAQBAJ&printsec=frontcove r&dq=Manajemen+Pemasaran+:+Suatu+Strategi+Dalam+Meningkatkan+Lo yalitas+Pelanggan&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjI0Jy75eDpAhUtIbcAHY-ZDLYQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Manajemen Pemasaran %3A Suatu Strategi

Swartz, T., & Iacobucci, D. (2000). *Handbook of Services Marketing and Management* (T. Swartz & D. Iacobucci (eds.)). Sage Publication. https://books.google.co.id/books?id=27oW-PJgieQC&pg=PA37&dq=servicescape&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjWvJ u5lInqAhXu6nMBHdJdBscQ6AEILjAB#v=onepage&q=servicescape&f=fal se

Topbrand-award.com. (2020). *Top Brand Award*. Topbrand-Award.Com. https://www.topbrand-award.com/top-brand-inddex/?tbi_find=MC Donald%27s

Wahana. (2009). *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk pengelolahan Data Statistik*. PT Elex Media Komputindo.

Wibisono, N. (2017). Persaingan KFC vs McDonald's di Indonesia. *Tirto.Id*, 1. https://tirto.id/persaingan-kfc-vs-mcdonalds-di-indonesia-chbu

Zeithmal, V. A., Pasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.