

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Tit, A. A. (2015). The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian Social Science*, 11(23), 129.
- Arifin, I., & Wagiana, G. H. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi* Bandung: PT Setia Purna Inves.
- Delwiche, J. (2004). The impact of perceptual interactions on perceived flavor. *Food Quality and preference*, 15(2), 137-146.
- Elcom. (2010). *Seri Belajar Kilat SPSS 17*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Enterprise, J. (2018). *Lancar Menggunakan SPSS untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ha, J., & Jang, S. S. (2010). Effects of service quality and food quality: The moderating role of atmospherics in an ethnic restaurant segment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 520-529.
- Haghighi, M., Dorosti, A., Rahnama, A., & Hoseinpour, A. (2012). Evaluation of factors affecting customer loyalty in the restaurant industry. *African Journal of Business Management*, 6(14), 5039.
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). 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.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip-prinsip Statistik; untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, B. (2012). *Ekonomi Bisnis Peternakan*. Malang: Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Indahingwati, A. (2019). *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*. Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kanalinspirasi.com. (2019). Pelayanan Drive Thru KFC Batoh Dinilai Buruk. 2020. <https://www.kanalinspirasi.com/pelayanan-drive-thru-kfc-batoh-dinilai-buruk/>
- Keloay, G., Rumawas, W., & Asaloei, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 26-33.
- Kompas.com. (2018). 10 Restoran Paling Diminati Masyarakat Indonesia. <https://travel.kompas.com/read/2018/09/15/090500327/10-restoran-paling-diminati-masyarakat-indonesia?page=all>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of Marketing (14th Edition)*: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th edition ed.): Prentice Hall.
- Law, A. K., Hui, Y., & Zhao, X. (2004). Modeling repurchase frequency and customer satisfaction for fast food outlets. *International journal of quality & reliability management*.
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Anggraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nam, J.-H., & Lee, T. J. (2011). Foreign travelers' satisfaction with traditional Korean restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 982-989.
- Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 70-81.
- Namkung, Y., & Jang, S. S. (2008). Are highly satisfied restaurant customers really different? A quality perception perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Narlan, A., & Juniar, D. T. (2018). *Statistika dalam Penjas Aplikasi Praktis dalam Penelitian Pendidikan Jasmani*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*: Universitas Brawijaya Press.
- Pantelidis, I. S. (2010). Electronic meal experience: A content analysis of online restaurant comments. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(4), 483-491.
- Peri, C. (2006). The universe of food quality. *Food Quality and preference*, 17(1-2), 3-8.
- PROKAL.co. (2017). Ada Belatung di Ayam KFC Diposting Konsumen, Polisi Lakukan Penyelidikan. <https://samarinda.prokal.co/read/news/8523-ada-belatung-di-ayam-kfc>
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rukajat, A. (2018). *PENDEKATAN PENELITIAN KUANTITATIF: QUANTITATIVE RESEARCH APPROACH*
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310-329.

- Safrizal. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 4(1).
- Salim, & Haidir. (2019). *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Jakarta: Kencana.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Santosa. (2018). *Statistika Hospitalitas*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Siregar, A. Z., & Harahap, N. (2019). *Strategi dan Teknik Penulisan Karya Tulis Ilmiah dan Publikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sitanggang, N., Luthan, P. L. A., & Hamid, A. (2019). *Strategi Meningkatkan Kualitas Kelulusan Melalui Ketepatan Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish
- Suara.com. (2019). Viral Warganet Ini Curhat Menu KFC yang Dipesannya Tak Sesuai Ekspektasi. <https://www.suara.com/lifestyle/2019/07/06/161157/viral-warganet-ini-curhat-menu-kfc-yang-dipesannya-tak-sesuai-ekspektasi>
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suharyadi, & Purwanto. (2017). *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *METODE RISET KUANTITATIF: TEORI DAN APLIKASI PADA PENELITIAN BIDANG MANAJEMEN DAN EKONOMI ISLAM*
- Umar, H. (2002). *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akuntansi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja, B. T. (2009). *Lifestyle Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw-Hill.