

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto. F, Efani. A, & Riniwati. H. 2014. Analisis faktor-faktor produksi usaha pembesaran udang vannamei (*Litopenaeus vannameii*) di Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan Jawa Timur; pendekatan fungsi cobb-douglass. *Jurnal ECSoFiM* Vol. 1, No. 1.
- Anggraeni, Putri Dita, Srikandi Kumadji & Sunarti (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis* volume.37 No.1, Agustus 2016 hal. 171-177
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta
- Aryani, Dwi & Rosinta, Febrina (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* volume 17 no. 2, Agustus 2010 hal.114-126
- Ayşe, 2007. An Evaluation of Fast-Food Preferences According to Gender. *Humanity & Social Sciences Journal*, Vol. 2 Hal. 43-50.
- Chandra, budiman. 2007. *Pengantar kesehatan lingkungan*. Jakarta: Penerbit buku kedokteran EGC
- Ghozali, Imam. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dr.Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga
- Hidayat, Aziz. 2009. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hurriyati, Ratih, 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Hutomo, Satria Agil. Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi. *Jurnal Teknubuga* volume. 2, No. 2, 2010

- Jahanshahi, Asghar Afshar, Mohammad Ali Hajizadeh Gashti, Sayed Abbas Mirdamadi, Khaled Nawaser & Seyed Mohammad Sadeq Khaksar (2011). Study The Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Internastional Journal of Humanities and Social Science* volume. 1, No. 7, June 2011 hal.253-260
- Japarianto, Edwin, Poppy Laksmono & Nur Ainy Khomariyah (2007). Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Perhotelan* volume. 3, No.1, Maret 2007 hal. 34-42
- Keller, Kevin Lane. 2003. *Strategic Brand Management, Building, Measuring, and managing Brand Equity*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management (Global Edition)*. 15th Edition. Pearson Education, Inc. Amerika Serikat.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga
- Kurniawati, Dewi, Suharyono & Andriani Kusumawati (2014). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* volume. 14 No.2, September 2014 hal. 1-9
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Jakarta: Salemba 4
- Mardalis, Akhmad 2006. "Meraih Loyalitas Pelanggan". *Jurnal BENEFIT* Vol.9(2) Desember. Hal 111-119.
- Mardikawati, Woro & Naili Farida (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis* volume. 2, No. 1, Maret 2013 hal. 64-75
- Masyarakat Gemar Makan Daging Ayam. 2009. *Web.bisnis.com*. 25 Desember
- Mayanti, Dyah (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran* volume. 1, No. 1, April 2006 hal. 35-43
- Moleong, j, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Oliver, Alex G.2009.*The child with diarrhea in practical pediatrics*. Elsevier limited.

- Oliver, Riscrd L, 1997. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Parasuranman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Rahmawati, Alni., Fajarwati., Fauziyah. 2015. *Statistika Teori dan Praktek*. Edisi 3. Yogyakarta: Lab Manajemen UMY.
- Rianti, Utami. 2014, *Modul Praktikum Analisis Data Survival*, Yogyakarta : Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Gadjah Mada.
- Ridwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Pengukuran*. Bandung: Alfabeta
- Sani, Achmad & Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Kuisisioner dan Analisis Data)*. Malang :UIN MALIKI Press. Cetakan Ke-2.
- Sarwono, Jonathan. 2005.*Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sasongko, Felita & Dr. Hartono Subagio, S.E.,M.M (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran* volume. 1, No. 2, 2013 hal.1-7
- Septria, Rivita .2012. *Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Atas Pengembangan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Vario Techno Di Kabupaten Pasaman Barat*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Schnaars, Steven P. (1991). *Marketing Strategy : A customer Driven Approach*.2nd ed. New York: The Free Press.
- Solimun. 2005. *Analisis Multivariat Structural Equation Modeling (SEM)*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sulistyawati, Ni Made Arie & Ni Ketut Seminari (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen* volume. 4 No. 8, 2015 hal.2318-2332
- Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.Surakarta: UNS.

Sekaran, Uma 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptaningsih, Dwi Siti & Lina Aryani. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Study Kasus pada Restoran Fast Food Pizza Hut Di Jakarta Selatan). *Jurnal Ekonomi Bisnis* volume.4 No.1, 2014 hal.202-215

Tjiptono. Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

Tjiptono. Fandy. 1996. *Strategi Pemasaran*. Gramedia. Jakarta.

Umar Husein, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.

Veithzal, Rivai. 2004. "*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Wirartha, I Made. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

www.KFCIndonesia.com

Yamit, Zullian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia

Zeithaml et al. 1996. Measuring The Quality Of Relationship In Customer Service: An Empirical Study. European. *Journal Of Marketing*.