

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2011). *Dasar-dasar metode statistika untuk penelitian*. CV Pustaka Setia.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86–94. <https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94>
- Alfabetikatik (2022). Map of countries with KFC franchises as of April 2022. Retrieved May 25, 2023, from <https://en.wikipedia.org/wiki/KFC>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107–115.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Badriyah, N., Wibowo, E., & Sumaryanto, S. (2020). Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan kekuatan kualitas produk dan kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan (survei pada pelanggan jco chinese food and seafood sragen). *ProBank*, 5(2), 227–240. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i2.728>
- Bintari, W. P., Udayana, I., & Maharani, B. D. (2022). Pengaruh usability, information quality, dan service interaction terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen tokopedia di kabupaten kediri). *Jurnal Perspektif*, 20(1), 68–75. <https://doi.org/10.31294/jp.v20i1.12286>
- BPS-Statistics. (2023). Kota Bekasi Dalam Angka 2023. *BPS Kota Bekasi*. <https://bekasikota.bps.go.id/publication/2021/02/26/d93e792ac92f8b00b513ea2b/kota-bekasi-dalam-angka-2021.html>
- Damayanti, C., & Wahyono, W. (2015). Pengaruh kualitas produk, brand image terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening. 4(3), 236–

251.

- Dwitariyani, I. A. G., & Suputra, I. D. G. D. (2016). Integritas sebagai pemoderasi pengaruh pengalaman auditor pada kualitas audit. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol.16.3*.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). Management analysis journal pelanggan, pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. *Management Analysis Journal, 4(4)*, 348–354. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/view/8888>
- Fnbpreneur. (2023). *KFC vs McD, Mana yang Lebih Enak Menurutmu?* Fnbpreneur. <https://fnbpreneur.id/kfc-vs-mcd/>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spss 23 (8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, I., & Sitinjak, T. J. . (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen kfc plaza kalibata, jakarta selatan.
- Griffin, J. (2015). *Customer loyalty : menumbuhkan & mempertahankan kesetiaan pelanggan (Revisi)*. Erlangga.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Akmal, Y., & Iddris, J. (2019). *Analisis jalur dan aplikasi spss versi 25 edisi pertama*. 165.
- Irwan, I., & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. CV Alfabeta.
- Keller, Kevin, L., & Kotler, P. (2016). *Marketing management*. In *Pearson Education*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2011). *Principles of marketing (14th edition)* (issue 19). Prentice Hall. <https://doi.org/10.2307/2548367>
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tanamera coffee pacific place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1699–1721.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen jasa berbasis kompetensi edisi 3*. Salemba

Empat.

- Madjowa, I. S., Levyda, L., & Abdullah, S. (2023). Tingkat loyalitas pelanggan ditinjau dari kualitas pelayanan melalui variabel moderating kepuasan konsumen. *Jesya*, 6(1), 184–193. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.909>
- Marlin, S. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan layanan data 4g : studi kasus pt . Internux. *Operations Excellence*, 9(2), 173–188.
- Priyatno, D. (2018). *Spss panduan mudah olah data bagi mahasiswa dan umum*. ANDI (Anggota IKAPI).
- PT FAST FOOD Indonesia Tbk. (2022). *MAINTAINING GROWTH MOMENTUM FROM THE IMPACT OF PANDEMIC 2022 ANNUAL REPORT*. <https://annual-reports.kfcku.com/2022/mobile/index.html>
- Raditya Satrya, M. A., & Sayang Telagawathi, N. L. W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan pelanggan kfc. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(2), 236. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i2.32134>
- Rondonuwu, C., & Raintung, M. C. (2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, produk dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen padakfc di atrium mega mall manado. *Analisis Pengaruh Kualitas .... 771 Jurnal EMBA*, 4(4), 771–781.
- Santoso, I. (2016). Peran kualitas produk dan layanan, harga dan atmosfer rumah makan cepat saji terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(1), 94–109. <https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.1.7>
- Sapitri, E., Sampurno, S., & Hayani, I. (2014). Pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (kfc cabang kawi malang). *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231–240. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.150>
- Sarwono, J. (2007). *Analisis jalur untuk riset bisnis dengan spss*. Andi OFFSET.
- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. 9(2), 718–736.

- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r & d*. Alfabeta.
- Sunjoyo, Setiawan, R., Carolina, V., Magdalena, N., & Kurniawan, A. (2013). *Aplikasi spss untuk smart riset (program ibs spss 21.0)*. Alfabeta.
- Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif: teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Prenadamedia Group.
- Tannady, Hendy. (2015). *Pengendalian kualitas*. Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Andi OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. ANDI
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality dan satisfaction, edisi 4*. ANDI
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Adriana, D. (2008). *Pemasaran strategik*. ANDI.
- TOP BRAND AWARD.(2022). *Komparasi Brand Index Kategori Retail Sub Kategori Restoran FAST FOOD*. [https://www.topbrand-award.com/komparasi\\_brand/bandingkan?id\\_award=3&id\\_kategori=6&id\\_subkategori=157](https://www.topbrand-award.com/komparasi_brand/bandingkan?id_award=3&id_kategori=6&id_subkategori=157)
- Trianah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan( studi kasus pada pelanggan d ' besto mangun jaya 2 tambun selatan ). 26(01), 105–122.
- Yuri, T., & Nurcahyo, R. (2013). *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. PT. Indeks.
- Yesenia. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan kfc di tangerang selatan. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 5(3), 183. <https://doi.org/10.29244/jmo.v5i3.12166>
- Zahra, F. D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada kfc home centra medan. In *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 1, Issue 1). Universitas Sumatera Utara.