

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. A. A. Ridho, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fast Food Indonesia, Tbk (Studi Kasus kfc Cabang BG Junction Surabaya)," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 10 no 6, 2020.
- [2] A. R. Sinaga, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan KFC Metrocity Pekanbaru)," *JOM FISIP*, vol. vol 3. no 2.
- [3] J. B. Santoso, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun)," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vols. vol 16, no 01, 2019.
- [4] E. S. M. G. Andy Tendri Sompia, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Makanan Cepat Saji Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada KFC)".
- [5] W. Agiesta, A. Sajidin and Perwito, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan KA Lokal Bandung Raya," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, Vols. vol 5 , no 2.
- [6] M. C. R. Christy Rondonuwu, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada KFC Di Atrium Mega Mall Manado," Vols. vol 4, no 3.
- [7] N. S. ., K. R. S. Ketut Valien Wira Atmaja, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Singaraja," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undikhsa*, 2018.
- [8] R. F. Mirza Abdi Khairusy, "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung)," *Jurnal Manajemen dan Bsnis FEB UNBAJA*, 2020.
- [9] R. H. Rukmel, B. Wahono and M. Rizal, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Makanan Cepat Sai Di Lazizaa Chicken & Pizza Sigura-Gura Malang," *Jurnal Ilmiah dan Manajemen*, 2021.
- [10] N. A. Yosep Eka Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang," 2019.
- [11] D. M. Indrasari, Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, Jl. Semolowaru No 84, Surabaya: Unitomo Press , 2019.

- [12] M. Dr. Saida Zainurossalamia ZA, Manajemen Pemasaran Teori dan Strategi, Jl. Koak Kaok Wakan, Leneng, Praya, Lombok Tengah: Forum Pemuda Aswaja, 2020.
- [13] L. ., P. Farida Yulianti, Manajemen Pemasaran, Yogyakarta: Deepublish, 2019.
- [14] A. A. R. Miguna Astuti, Pengantar Manajemen Pemasaran, Deepublish, 2020.
- [15] G. Dwinanda and Y. Nur, "Bauran Pemasaran 7p Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Industri Retail Giant Ekspres Makassar," vol. 6 no 1, 2020.
- [16] T. P. L. Bulan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa," *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, vol. 5 no 2.
- [17] A. C. Utami and Masreviastuti, "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap loyalitas Pelanggan Di Bebek Sinjay Bangkalan," *Jurnal Aplikasi Bisnis*, vol. 4 no 2, Desember 2018.
- [18] M. Maskur, N. Qomariah and N. Nursidah, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang)," *Jurnal Sins Manajemen & Bisnis Indonesia*, vol. 6 No 2, pp. 212-221.
- [19] A. Zakharia, P. Maharani and N. S. Afif, "Analisis Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kiki Catering," *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, vol. 3 no 8, Agustus 2019.
- [20] S. Dr. Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, 2019.
- [21] L. Trianah, D. Pranitasari and S. Z. Marich, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan D'Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)," *Jurnal STEI Ekonomi*, vol. 26 no 01, Juni 2017.
- [22] S. Yessi Yospita Barus, S. M. Ria Veronica Sinaga and M. Dra.Roslinda Sagala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga , Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan)," *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, vol. 20 nomor 01.
- [23] H. Chaniago, "Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga pada Loyalitas Konsumen Nano Store," *International Journal Administration, Bussiness and Organization*, vol. 1 no 2, pp. 59-69, 2020.
- [24] F. S. Maramis, J. L. Sepang and A. S. Soegoto, "Pengaruh Kaulitas Produk,Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 6 no 3, pp. 1658-1667, Juli 2018.

- [25] M. Zahara, N. Andreansyah and Relawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran KFC Lampung," *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, vol. 2 no 1, April 2021.
- [26] F. Thung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Go-Jek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi," *Jurnal Bina Manajemen*, vol. 8 no1, pp. 74-95, September 2019.
- [27] I. N. Hidayawati, Anwar and B. Santoso, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keberagaman Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen KFC (Studi Kasus Konsumen KFC Gajah Mada Jember)," *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2018.
- [28] N. K. Shinta, I. W. Suartina, I. A. P. W. Sugianingrat and Pratiwi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Buran Pemasaran dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelayanan Pada Mcdonald' Kota Denpasar," *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Pariwisata*, vol. 1 no 1, pp. 94-114, 2021.
- [29] V. R. Permono and Y. Pasharibu, "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pizza Hut," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, vol. 04 no 1, 2021.
- [30] R. A. Widyanani and I. R. Permatasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pizza Hut Soekarno Hatta Malang," *Jurnal Aplikasi Bisnis*, vol. 6 no 1, Juni 2020.
- [31] S. R. D. Kusuma and D. U. Wahyuni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 7 no 10, Oktober 2018.
- [32] S. H. Winarno, "Faktor-faktor Penentu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 Ooredoo," *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, vol. 1 no 2, Juni 2018.
- [33] H. A. R and M. Haerudin, "Pengaruh Kualitas Produk, Hrga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Putri Kembar Katering Semarang)," vol. 16 no 2, 2020.
- [34] D. O. Elaman, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kedai Sipulung Di Surabaya," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 8 no 5, Mei 2019.
- [35] M. Gultom and Ngatno, "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Smartphone Samsung Di Semarang," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 9 no 1, pp. 169-178, Februari 2020.

- [36] S. S. Sentiana, "Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, vol. 2 no 2, September 2018.
- [37] D. R. Hidayat, "Analisis Pengaruh Kualitas layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangkaraya)," *Jurnal Wawasan Manajemen*, vol. 2 no 3.
- [38] M. Deisy, J. Lopian and Y. Mandagie, "Analisis Citra Merek, Harga Produk dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Pada Seluruh Gerai-Gerai Deluler Di IT Center Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 6 no 4, pp. 228-2297, 2018.
- [39] M. Yusuf and R. N. Ichsan, "Analisis Efektifitas Penggunaan Cadangan Devisa, Utang Luar Negeri dan Ekspor Terhadap Stabilitas Nilai Tukar," vol. 4 no 2, November 2019.
- [40] D. Susanti and N. Nurdiana, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa," vol. 5 no 2, 2018.
- [41] M. R. Pahlawan, A. R. LABA and E. Pakki, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar," *Journal of Business Administration*, vol. 3 no 2, pp. 228-244, 2019.
- [42] E. Purnomo and E. S. Suhendra, "Analisis Masa Kerja dan Promosi Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan," *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, vol. 3 no 1, 2020.
- [43] L. Amanda, F. Yanuar and D. Devianto, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," vol. 8 no 1, pp. 179-188, Mei 2019.
- [44] E. Saraswati and I. S. Subagio, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Mandiri Tunas Finance Purwokerto," *Jurnal Akuntansi Unihaz-Jaz*, vol. 4 no 1, Juni 2021.
- [45] N. P. L. Ernawatiningsih, "Analisis Determinan Minat Mahasiswa Akuntansi Dalam Berwirausaha," *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, vol. 4 no 1, Juni 2019.
- [46] D. Astuti, G. Susilo and T. H. N. I. Sari, "Pengaruh Konsentrasi Belajar Dan Kemandirian Belajar Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas Xi Sma Negeri 2 Balikpapan Tahun Ajaran 2017/2018," *Jurnal Pendidikan Matematika*, vol. 1 no 2, Desember 2018.
- [47] Syardiansah, D. Rosalina and D. Apiska, "Analisis Hubungan Antar Manusia Terhadap Kinerja Karyawan," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 2 no 1, 2018.

- [48] S. E. Silaban, Elisabeth and R. Sagala, "Pengaruh Promosi, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Simpang Mataram Medan," *JRAK*, vol. 5 no 2, September 2019.
- [49] V. S. T. J. Kalangi and D. Mukuan, "Pengaruh Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian pada KFC Mega," vol. 1 no 2, 2020.
- [50] KFCKU, "Kegiatan Usha Perusahaan," [Online]. Available: <https://kfcku.com/kegiatan-usaha-perusahaan>.
- [51] S. Solikha and I. Suprpta, "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan)," *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, vol. 10 no 1, 2020.
- [52] A. A. Khorunnisa and A. Wijayanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Di Kota Semarang," *Jrnal Administrasi Bisnis*, vol. 10 no 1.
- [53] D. Marlius, "Keputusn Pembelian Berdasrkan Faktor Psikologis dan Bauran Pemasaran Pt. Intercom Mobilind Padang," *Jurnal Pundi*, vol. 1 No 1, p. 3, Maret 2017.
- [54] E. S. M. G. Andy Tendri Somp, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Makanan Cepat Saji Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada KFC)," Januari 2017.
- [55] A. R. A. Nalendara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun)," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, vol. 3 no 02, Februari 2018.
- [56] N. A. Insani and P. N. Madiawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan GoFood Di Kota Bandung," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi)*, vol. 4 no 3, 2020.
- [57] S. M. ., M. A. S. M. Dr. Sandu Siyoto, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta, 2015.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL