**DAFTAR PUSTAKA**

Bahar, Afriani dan Herman Sjaharuddin. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang pada Konsumen di McDonald’s Alauddin Makassar*. Jurnal Organisasi Manajemen, Vol. 3.

Basith, Abdul, et al. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pleayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan De’Pans Pancake and Waffle Malang. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 11, No. 1.

Cooper, Donald R., dan Pamela S. Schindler. (2014). *Business Research Methods*. Edisi 12. New York: McGraw-Hill Irwin.

Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2016). *Principles of Marketing*. Edisi 16. England: Pearson Education.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Edisi 15. England: Pearson Education.

Kurniawati, Dewi et al. (2014). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. Junral Administrasi Bisnis, Vol. 14, No. 2.

Razak, Ismail et al. (2016). *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. Journal of Marketing and Consumer Research, Vol. 30.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 6, Buku II. Jakarta: Salemba Empat.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yilmaz, Vesel et al. (2017). *Investigating the Relationship between Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction and Loyalty in Turkish banking sector: An Application of the Structural Equation Model*. International Journal of Bank Marketing, Vol. 30, Issue 3.