DAFTAR PUSTAKA

**Buku Teks**

Cooper, Donald R., Pamela S Schindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 4, Jakarta: Salemba 4.

Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, Sanjeev K. Bordoloi (2014), *Service Management,* 8th Edition, New York: McGraw Hill.

Ghozali, Imam (2016), *Aplikasi Analisis Mulvariate dengan Program IBM SPSS 23*, Edisi 8, Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasan, Ali (2013), *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, Edisi 2, Yogyakarta: CAPS(Center For Academic Publishing Service).

Keegan, Warren J., Mark C. Green (2015), *Global Marketing*, 8th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Gary Amstrong (2015), *Marketing An Introduction*, 12th Edition, England: Pearson

 (2018), *Principle of Marketing*, 17th Edition, England: Pearson.

Kotler, Philip., Kevin L. Keller (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, England: Pearson.

Sugiyono (2017), *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Edisi 25, Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, Valarie A., Mary J. Binter, & Dwayne D. Gremler (2013), *Services Marketing*, 6th Edition, New York: McGraw Hill.

**Jurnal**

Ardi, Aditya izar 2014, Pengaruh Kualitas Produk Smrartphone Samsung berbasis Android Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Produk Samsung Galaxy S4 (studi di Bandung Tahun 2014). Bandung.

Khakim, L., Fahtoni, A., dan Maria M. Minarsih, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Semarang, *Vol.2 No.2.*

Kurniawati, D., Suharyono, dan Andirani K., 2014, Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). Malang, *Vol 14 No.2.*

Pusparani, Putu Y., dan Ni M. Rastini, 2014 Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (DSLR) di Kota Denpasar. Denpasar, *Vol 3 No. 5*.

Saleem, Hamad, dan Naintara S. Raja, 2014, The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan. Pakistan, *Vol* *16*.

Wangkar, Anneke 2013, Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. William Makmur Perkasa Manado). Manado, *Vol 1 No. 3*.

Yulianty, Tetty, 2014, Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Brand Equity Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang KCP Medan Aksara. Medan, *Vol 14 No. 2*.

**Website**

Wow Keren, Restoran *Fast Food* Paling Favorit di Indonesia*,* di akses Mei 2019 https://www.wowkeren.com/

Menu Burger King 2019, di akses Mei 2019

https://www.bk.com/menu

Wikipedia, Burger King 2019, di akses Mei 2019

[https://id.wikipedia.org/](https://id.wikipedia.org/wiki/Samsung)

Burger King 2019, Burger King Delivery, di akses Mei 2019

 <https://bkdelivery.co.id/order-online/>

Facebook 2019, Burger King Indonesia, di akses Mei 2019

<https://es-la.facebook.com/burgerkingindonesia/>

Pergikuliner 2019, Review Pelanggan untuk Burger King, di akses Mei 2019 https://pergikuliner.com/restaurants

Burger King 2019, Burger King, di akses Mei 2019

www.burgerking.id

Google 2019, Logo Burger King, di akses Mei 2019

www.google.co.id