**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku:**

Alma, Buchari (2015), *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: ALFABETA.

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schlindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis,* Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schlindler (2017), *Metode Penelitian Bisnis,* Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

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

Ghozali, Imam dan Fuad (2012), *Structural Equation Modeling Teori, Konsep, dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.80,* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Griffin, Jill (2016), *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan,* Jakarta : Erlangga.

Hasan, Ali (2014), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Buku I, Yogyakarta: Penerbit CAPS (*Center for Academic Publishing Service*)

Kotler, Philips dan Gary Amstrong (2014), *Principles of Marketing*, Edisi 15, *Global Edition*, USA : *Always Learning*.

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

Latan, Hengky (2013), *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80,* Bandung : Alfabeta

Sugiyono (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang (2015), *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi. Dan Kasus)*, Buku I, Yogyakarta: Penerbit CAPS (*Center of Academic Publishing Service*).

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2017), *Service, Quality dan Satisaction*, Edisi ke 4, Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy (2015), *Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4, Yogyakarta: ANDI.

Zulkarnain, H., (2012), *Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Edisi 1, Buku I, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

**Jurnal-Jurnal :**

Gaol, Analia Lumban, Kadarisman Hidayat & Sunarti 2016, ‘Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen’ Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), vol 38, no. 1

Kuntari, Bela Dwi, Srikandi Kumadji & Kadarisman 2016, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang)’ , Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 36 No. 1

Lestari, Ani & Edy Yulianto 2018, ‘Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang), Jurnal Administrasi Bisnis , Vol. 54, No 1

Manus, Fanly W & Bode Lumanauw 2015, ‘Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat’ , Jurnal EMBA Vol. 3 No. 2

Putra, Fahrainsyah Wahyu & Eka Sulistyawati 2018, ‘Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku di Kabupaten Badung)’ , E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 1

Rachmatika, Titah Septiyana 2018, ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Mediasi di Perumahan Puri Kahuripan Karanganyar’ , Jurnal Riset Manajemen & Akuntansi Vol. 7 , No. 2

Saidani, Basrah & Samsul Arifin 2012, ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market’ , Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia , Vol. 3, No. 1

Sembiring, Inka Janita, Suharyono & Andriani Kusumawati 2014, ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan’, Jurnal Administrasi Bisnis , vol 15, no. 1.

Sjam, Achmad Rafif & Anik Lestari Andjarwati 2018, ‘ Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Studi pada Pengguna Smartphone Asus Zenfone 5 di Surabaya)’ , Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 6, No. 1

**Website**

5 Alasan mengapa Fast Food sangat digemari (2018, 23 Agustus). *Kumparan.com* Diakses Melalui [https://kumparan.com/@kumparanfood/ini-5-alasan-mengapa-fast-food-sangat-digemari-1535025951813895673](https://kumparan.com/%40kumparanfood/ini-5-alasan-mengapa-fast-food-sangat-digemari-1535025951813895673), 30 September 2018.

7 Aneka Masakan Luar Negeri Yang Sangat Populer di Indonesia (2017,21 Maret). *Miner8* Diakses Melalui <http://miner8.com/id/4956>, 30 September 2018.

# Inilah 5 Pizza Terbaik di Indonesia, Mana yang Paling Enak? (2017, 24 Oktober) *idntimes.com* Diakses Melalui <https://www.idntimes.com/food/dining-guide/yoshi/pizza-terbaik-di-indonesia/full>, 5 Oktober 2018.

# Cerita Lahirnya Pizza Hut di Kansas Amerika Serikat (2017, 4 Januari) *liputan6.com* Diakses Melalui <https://www.liputan6.com/news/read/2730196/cerita-lahirnya-pizza-hut-di-kansas-amerika-serikat>, 5 Oktober 2018.

Top Brand Award. *Topbrand-award.com* Diakses Melalui <http://www.topbrand-award.com/faq>, 11 Oktober 2018.

# Top Brand Award. *wikipedia*. Diakses Melalui <https://id.wikipedia.org/wiki/Top_Brand_Award>, 11 Oktober 2018.

# Andry, T. (2018, 26 Februari) **8 Hal yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Bisnis Anda**. Diakses Melalui <http://entrepreneurcamp.id/kepuasan-pelanggan/>, 9 Oktober 2018.

Artikel Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (2017, 6 Desember) *taufiqjibu.com.* Diakses Melalui <http://www.taufiqjibu.com/artikel-kepuasan-dan-loyalitas-konsumen/> , 11 Oktober 2018.

# Pizza Hut, Mall of Indonesia, Kelapa Gading *zomato.com* Diakses Melalui <https://www.zomato.com/id/jakarta/pizza-hut-3-kelapa-gading/photos>, ,16 November 2018.

# Pizza Hut, *wikipedia* Diakses Melalui <https://en.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut>, 16 November 2018.

#  Pizza Hut, Mall of Indonesia, Kelapa Gading *zomato.com* Diakses Melalui <https://www.zomato.com/id/jakarta/pizza-hut-3-kelapa-gading/menu> 16 November 2018.