



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Sugito, F., Santoso Putra, G., Yustiawan, R., & Ma, B. (2020). 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Jungheirich pada Customer PT. Kobexindo Equipment Di Surabaya'. *Eksekutif*, 17(1), 12.
- Baihaqi, A., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kober Mie Setan Soekarno - Hatta Malang'. *Riset Manajemen Progdil Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Malang*, 9, 31–41. <http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/6904>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods 12th Edition*. In *McGraw-Hill Education* (12th Edition). McGraw - Hill/Irwin.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (MVDA)*. In *Pearson Education Limited* (7th Edition). <https://doi.org/10.1002/9781118895238.ch8>
- Halim, F., et all. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 1, Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/104/sdgs_17/1
- Khasan, M. F., Rochaety, E., & Akbari, D. A. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Gulai Tikungan Blok M'. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 1–13. <https://ecampus.pelitabangsa.ac.id/pb/AmbilLampiran?ref=25508&jurusan=&jenis=Item&usingId=false&download=false&clazz=ais.database.model.file.LampiranLain>
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles Of Marketing: Eight European Edition* (8th Europe). Pearson Education Limited. www.pearson.com/uk
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Pearson* (15th Global). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome'. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233>
- Maulina, W. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Berlian Beauty Clinic Samarinda'. *Akuntansi Manajemen*, 9(2), 248–254. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/jadbis/article/view/5926>

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Naughty By Nature, Gebrakan Baru KFC Indonesia. (2020). Tirto.Id, diakses 26 Oktober 2020, <https://tirto.id/naughty-by-nature-gebrakan-baru-kfc-indonesia-f6nP>

Nugroho, R. A. (2019). *Sering Disamakan, Ini Perbedaan Junk Food dan Fast Food Sebenarnya*. Liputan6.Com. <https://hot.liputan6.com/read/3942100/sering-disamakan-ini-perbedaan-junk-food-dan-fast-food-sebenarnya>

Octo Yuriyanto, A., & Shinta Dewi, R. (2020). ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)’. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(10), 753–761. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/29776>

Rifonga, H. M., Fikri, E. M., Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran: Konsep dan Strategi*. CV. Manhaji.

Sinaga, Y. A., Hayati, F. A., & Chasanah, U. (2021). ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rich Perfumery ITC Kuningan Jakarta Selatan’. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 3(1), 55–61. <https://doi.org/10.32493/fb.v3i1.2021.55-61.9152>

Sitorus, C. V., Maolana, A., & Se, H. (2019). ‘Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Iphone Di Bandung Tahun 2019 the Influence of Brand Image and Product Quality Towards Purchase Intention Buying Iphone in Bandung 2019’. *E-Proceeding of Applied Science*, 5(2), 637–644. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/10120>

Sudarwan, I. A. (2020). *Jualan Ayam Goreng KFC, Fast Food (FAST) Raup Laba Rp241 Miliar*.Marketbisnis.Com.<https://market.bisnis.com/read/20200530/192/1246488/jualan-ayam-goreng-kfc-fast-food-fast-raup-laba-rp241-miliar>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 1st ed.). Alfabeta.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill - Building Approach* (7th Edition, Vol. 1). Wiley.

Syah, A., & Pratama, A. (2020). ‘Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Holland Bakery Pamulang)’. *Jurnal Guru Kita*, 4(3), 11–19. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jgkp/article/view/19455>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service , Quality, and Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: ANDI

Ulasan KFC - Kelapa Gading, Kelapa Gading, Jakarta Utara. Traveloka.Com. <https://www.traveloka.com/id-id/restaurants/indonesia/detail/kfc-kelapa-gading-52105/reviews>

Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja’. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>



Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. In B. Sarwiji (Ed.), *Indeks* (2nd ed.). PT. Indeks.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. In *McGraw Hill Education* (7th ed.). McGraw Hill Education.

Zomato. (2020). *KFC Reviews, Kelapa Gading, Jakarta Utara*. Zomato.Com. <https://www.zomato.com/jakarta/kfc-kelapa-gading/reviews>



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.