



DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (Edisi 12). Jakarta: Salemba Empat.
- Firmansyah., & M, Anang. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Gaol, A, L., Kadarisman, H., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 38(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumanti M., B, H, S, Utami,. (2021). Analisis Korelasi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Skincare (Studi Pada Klinik Puspita Pringsewu). *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. 9(2).
<http://dx.doi.org/10.24127/pro.v9i2.4513>
- Herdioko, J., & Valencio, L. Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 15(2).
<http://dx.doi.org/10.21460/jrmb.2020.152.385>
- Himawan, A,. (2016). Survei MasterCard: Restoran Cepat Saji Masih Jadi Tempat Favorit. Retrieved August 15, 2021, from <https://www.suara.com/pressrelease/2016/01/28/161047/survei-mastercard-restoran-cepat-saji-masih-jadi-tempat-favorit>.
- Ibrahim, M., & Sitti, M, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*. 4(1).
DOI: [10.36226/jrmb.v4i1.251](https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251)
- Kotler, P., & Gary, Armstrong. (2016). *Principles of Marketing* (16 ed.). Pearson Education, Inc
- Kotler, P., & Gary, Armstrong. (2018). *Principle Of Marketing* (17ed.). Pearson Education Limited,
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). Pearson Education, Inc.
- McDonalds.co.id. (2021). Tentang McDonald's. Retrieved August 15,2021, from <https://mcdonalds.co.id/about>
- Mothersbaugh, D. L., & Hawkins, D. I. (2016). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy* (13 ed.). McGraw-Hill Education.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis tanpa mencantumkan 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.

Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) dan Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Kwik Kian Gie



- Nurdina. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Mandiri Jakarta). *Journal of Economics and Business UBS*. 10(2). <https://doi.org/10.52644/joeb.v10i2.68>
- Poha, Fauzia, R., Deby R, K., Moh, Afan, S. (2022). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa). *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*. 10(1). <https://doi.org/10.47668/pkww.v10i1.336>
- Putri, Annes. A., & Iwan. K. S. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 5(2). <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v5i2.114>
- Putri, B, R, T., (2017). *Manajemen Pemasaran*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sari, N, P., & Ismail, Razak. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. 5(3). <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.160>
- Sarinah., Mardalena. (2017). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis* (6 ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.
- Suhairi, Dadang. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung. 14(3). *Bina Patria*. <https://doi.org/10.33758/mbi.v14i3.473>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- TOP BRAND AWARDS. (2021). TOP BRAND INDEX FASE 2 RETAIL. TOP BRAND AWARDS. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>
- Zahra, R, Nofha, Rina. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmayanti Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop MAYOUTFIT di Kota Bandung. *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikasi*. 6(1). <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.648>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.