

## DAFTAR PUSTAKA

- A&W. “It All Started with A Roadside Stand: The 'Roots' of A&W Restaurants”, <<https://awrestaurants.com/blog/it-all-started-roadside-stand-roots-aw-restaurants>>, diakses tanggal 5 Oktober 2020.
- A&W. “Just Awesome Profile”, <<https://awrestaurants.co.id/just-awesome.html>>, diakses tanggal 6 Oktober 2020.
- A, Dwijayanto. “Restoran siap saji terus menambah gerai baru”, <<https://businessinsight.kontan.co.id/news/restoran-siap-saji-terus-menambah-gerai-baru>>. Diakses tanggal 30 September 2020.
- Adji, J. (2014). Pengaruh Satisfaction dan Trust Terhadap Minat Pembelian di Starbucks The Square Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-10.
- Alfin, M. R., & Nurdin, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere Pada Kepuasan Pelanggan Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 249-258.
- Alkautsar, A. J., Mardiatmi, B. D., & Rosali, R. (2020, January). KFC Jatiasih Kota Bekasi: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen. In *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi I*.
- Armstrong, G. & Kotler, P. (2016). *Marketing an Introducing Prentice Hall thirteenth Edition*. England: Pearson Education, Inc. 14.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- D, Andy. “Restoran cepat saji terus menambah gerai baru”, <<https://businessinsight.kontan.co.id/news/restoran-siap-saji-terus-menambah-gerai-baru>>, diakses tanggal 30 September 2020
- Diawan, N., Kusumawati A., & Mawardi M. (2016). The Influence of Store Atmosphere on Purchase Decision and Customer Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30 (1), 1-9

- Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(12), 4331-4358.
- G, Audina. “Begini Sejarah Restoran Cepat Saji di Indonesia. Ternyata yang Pertama Udah Ada dari Tahun 1959 Lho”, <<https://www.hipwee.com/feature/begini-sejarah-restoran-cepat-saji-di-indonesia-ternyata-yang-pertama-udah-ada-dari-tahun-1959-lho/>>, diakses tanggal 6 Oktober 2020.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*: Gramedia Pustaka Utama. 4-5, 16, 34-35, 37-38.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*, revised. 119, 546, 574, 591, 606, 624.
- Hair, J. F., Christian M. Ringle & Marko Sarstedt (2014) PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19:2, 139-15.
- Helisia, K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Fatah: Palembang*.
- Iddrisu, A. M., Nooni, I. K., Fianko, K. S., & Mensah, W. (2015). Assessing the impact of service quality on customer loyalty: a case study of the cellular industry of Ghana. *British Journal of Marketing Studies*, 3(6), 15-30.
- Kartikasari, A., & Albari, A. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, 3(1), 49-64.
- Kasper, H., Helsdingen, P. V., & Gabbott, M. (2006). *Services marketing management: A strategic perspective*. Chichester, England: Wiley. 175-176, 180-181, 188-189.
- Kemenperin. “Industri Makanan dan Minuman Masih Jadi Andalan”, <<https://kemenperin.go.id/artikel/18465/Industri-Makanan-dan-Minuman-Masih-Jadi-Andalan>>, diakses tanggal 30 September 2020.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. 17th Global Edition. Pearson education. 249, 401-402.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Global Edition*. Pearson Education Inc. 153, 156-157, 561, 650.
- Latan, H. SE. & Ghozali, Prof. Dr. Imam, M. Com., Ak.(2012). *Partial Least Squares–Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. 228-229, 257-258.
- Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 450-465.
- M, Richard. “Bisnis Restoran Cepat Saji Berpeluang Tumbuh 15% Tahun Ini”, <<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190211/12/887488/bisnis-restoran-cepat-saji-berpeluang-tumbuh-15-tahun-ini>>, diakses tanggal 30 September 2020.
- Masrul, M., & Karneli, O. (2017). *Pengaruh Store Atmosphere dan Store Location terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Produk Texas Chicken Plaza Citra Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Muhajirin, Maya Panorama. 2017. *Pendekatan Praktis Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Idea Press. 254-255
- Nidyatantri, N. M. M., SURYAWARDANI, I. O., & AGUNG, D. G. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen kedelai jepang edamame pendekatan Structural Equation Modeling. *Jurnal Agribisnis dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*.
- Nurhidayati, N., & Yuliantari, K. (2018). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Fish Street Cabang Tebet. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 2(1), 69-75.
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Przybylski, N. “Outlook on the Food Service In Indonesia”, <<https://www.indonesia-investments.com/id/business/business-columns/outlook-on-the-food-service-industry-in-indonesia/item9001#:~:text=According%20to%20Euromonitor%2C%20food%20service,by%208.16%20percent%20in%202015.>>. diakses tanggal 30 September 2020.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

- Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(4), 102-115.
- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International journal of contemporary hospitality management*, 24(2), 200-223.
- Salam, A. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA PRODUK, BRAND IMAGE, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MESIN PARUT DI CV SENENG BARENG SEJAHTERA. *MANAJERIAL*, 6(01), 82-91.
- Satya, D., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2016). The Influence of Store Atmosphere on Purchase Decision and It's Impact on Customer's Satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 30(1), 8-16.
- Sekaran U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: Wiley. 37, 43, 72, 102-103, 222-223, 207-209, 290.
- Siagian, H., & Cahyono, E. (2014). Analisis website quality, trust dan loyalty pelanggan online shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 55-61.
- Sihite, R. W., & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Marchelia Batam. *Jurnal Abdi Ilmu*, 13(1), 35-41.
- Smith, R. A., White-McNeil, A., & Ali, F. (2020). Students' perceptions and behavior toward on-campus foodservice operations. *International Hospitality Review*.
- Stathopoulou, A., & Balabanis, G. (2016). The effects of loyalty programs on customer satisfaction, trust, and loyalty toward high-and low-end fashion retailers. *Journal of Business Research*, 69(12), 5801-5808.
- Stephanie, K. "Terapkan 5 Strategi Ini Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Akan Bisnis Anda", <<https://koinworks.com/blog/meningkatkan-kepercayaan-konsumen/>>. Diakses tanggal 30 September 2020.
- Suarmita, I. G. M., & Sukawati, T. G. R. PERAN KEPERCAYAAN DALAM MEMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK HIJAU MEREK HERBALIFE. *E-Jurnal Manajemen*, 8(3), 1285-1314.

- Sugiyono, P. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*. 3, 13-14, 80-82, 117-118, 132, 142, 257.
- Surya, A. P. (2019). CUSTOMER LOYALTY FROM PERSPECTIVE OF MARKETING MIX STRATEGY AND CUSTOMER SATISFACTION A Study from Grab-Online Transportation in Era of Industrial Revolution 4.0. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3).
- Syafriza, Y., & Widodo, T. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Repurchase (studi Pada Lazada. co. id). *eProceedings of Management*, 5(3).
- Tanuwijaya, S. D., & Ellyawati, J. (2016). Pengaruh Karakteristik Lingkungan Toko Dan Perilaku Positif Emosional Konsumen Terhadap Perilaku Impulse Buying: Pengujian Efek Moderasi Faktor Situasional. *Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta*
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vallery, V., Novita, H., & Sary, S. (2020). Effect Of Price, Service Quality And Promotion On Customer Satisfaction (GRAB). *Jurnal Mantik*, 3(4, Feb), 733-742.
- Visiglobal. "Food and Beverages Industry is still a mainstay of the Indonesian Economy", <<https://visiglobal.co.id/cantingnews/food-and-beverage-industry-is-still-a-mainstay-of-the-indonesian-economy/2019/09/>>. Diakses tanggal 30 September 2020.
- Webstaurantstore. "Types of Restaurants", <<https://www.webstaurantstore.com/article/353/types-of-restaurants.html>>. Diakses tanggal 30 September 2020.
- Wu, H. C., & Mohi, Z. (2015). Assessment of service quality in the fast-food restaurant. *Journal of Foodservice Business Research*, 18(4), 358-388.

- Yalçın, M., & Kocamaz, T. (2003). The effects of store atmosphere attributes on store loyalty intentions of hypermarket/supermarket customers, 274-275.
- Yani, U., & Karneli, Hj. O. (2018). Pengaruh Experiential Marketing dan Brand Trust terhadap Loyalitas Pelanggan di RM. Pak Datuk Kota Dumai. *JOM FISIP*, 5(2).
- Yuniarta, F., Barokah, I., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 152-158.
- Zikmund, W., Babin, B., Carr, J., & Griffin, M. (2010). *Business Research Methods 8th edition*. Cengage Learning.
- Zulherwan, Z., & Abror, A. (2019). Pengaruh Satisfaction, Trust, Commitment Terhadap Word of Mouth Pada Rumah Makan Sambalado di Kota Padang. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 1(1).