

## DAFTAR REFERENSI

- Amalia, Suri., dan Asmara, M.O. 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian handphone merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.6, No.1, ISSN 2252-844X
- Andrianto, Rifky Reza. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dimediasi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* Vol. 3 No. 9
- Aryani, Dwi., dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol17, No.2, ISSN 0854-3844
- Dewa, Chriswardana Bayu. 2019. Pengaruh Kualitas Restoran terhadap Kepuasan Pelanggan Cengkir Heritage Resto and Coffe Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu* Vol. 10, No. 1
- Haryanto, Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran MCDonald's Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.4
- Indriatoro, Nur., dan Supomo. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2012. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Low, G. S dan Lamb, Ch. W. 2000. *The measurement and dimensionality of brand associations, The Journal of Product and Brand Management*, Vol. 9 No.6
- Martini, Luh Kadek Budi. 2013. *Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment and Customer Loyalty* (Studi pada Bank Nasional di Denpasar). *Buletin Studi Kampus*, Vol.18, No.1
- Maulana, Ade. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, Vol.7, No.2
- Murwatiningsih, Metta. 2016. Kepuasan Konsumen sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Jasa Transportasi Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Management Analysis Journal* 5, ISSN 2252-6522
- Noor, Juliansyah. 2014. *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta:PT Grasindo.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. New York: McGraw-Hill, Inc.

- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Puspitasari, Gawati Mei., dan Edris, Mochamad. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat *Hospital Pati*. Analisis Manajemen, Vol. 5, No. 2, ISSN 14411-1799
- Simamora, Bilson. 2002. *Aura Merek*. Jakarta: Gramedia
- Solichin, Ilham Akbar, Kuntun dan Suyadi, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63, Jember Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.11, No. 1, ISSN 1907-9990, E-ISSN 2548-7175
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta CAPS
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kembangan.

*Top Brand Award*, "Top Brand Index", topbrand-award.com, <<https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/#>>[diakses 23 September]

Wikipedia, "A&W Restaurants", Wikipedia.org, 3 Juli 2018, <[https://id.wikipedia.org/wiki/A&W\\_Restaurants](https://id.wikipedia.org/wiki/A&W_Restaurants)>[diakses, 14 Oktober 2019]