

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Shimp, Terence .2003. *Periklanan Promosi & Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, Jilid I (edisi 5), Jakarta :Erlangga.
- Alma, Buchari. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Batubara, A., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 33–46.
- Dam. S. M, Dam. T. C. 2021. Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economic dan Business*, Vol 8, No 3 : 585-593
- Ekaprana. I. D. G. A., Jatra. I. M, Giantari. I. G. A. K. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen*, Vol 9, No 08 : 2895-2914
- Ferrinadewi, Erna, 2008. *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ferdinand, A., 2002. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 2, Semarang: Seri Pustaka Kunci 03/BP UNDIP.
- Ferdinand, A., 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali Imam, dan Latan. 2012. *Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, W, Ricky dan Ronald J Ebert. 2002. *Management*, Jakarta: Erlangga.
- Hadiyono. N, Palumian. Y. 2019. Pengaruh Fasilitas dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Produk Starbucks di Surabaya. *AGORA*, Vol. 7, No 2
- Hawkins, D.I., dan Mothersbaugh, D.L. (2010) *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. 11th edition. McGraw-Hill, Irwin

- Irawan, Handi, 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Kantar. (2020). Covid19 Impact on Indonesian Attitudes & Behaviours.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, K. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*. Edisi 15, Global Edition United Kingdom: Pearson Education.
- Lovelock, C, dan Wirtz, J. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Nastiti. A., Astuti. S. R. T. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management*, Vol. 8, No. 1 :126-136
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L.. 2010. *Satisfaction : Behavioral Perspective On The Customer*. New York : M.E Sharpe.
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 2002. *Consumer Behavior and Marketing Strategy* Sixth Edition. McGraw-Hill Irwin.

- Peter, Paul dan Jerry C. Olson. 2010. *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, ninth edition. New York: McGraw-Hill Irwin
- Raihana, Z., Setiawan, P, Y., 2018. Antaseden Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen UNUD*, Vol. 7, No. 4
- Rambe, N., Maksum, C., Jasin, M., 2017. Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan dan *Word Of Mouth*. *Ekobisman*, Vol 1, No 3
- Sari. M. R., Lestari. R., 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Minat Pembelian Ulang Konsumen Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 15, No. 1
- Scorita. K. B., Nurmahdi. A., Kualitas Layanan Dan Citra Merek Berpengaruh Pada Kepuasan Nasabah Serta Berdampak Terhadap Loyalitas. *Jurnal Administrasi Kantor*, Vol. 6, No. 2 : 153-162
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, Eko. 2017. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang.. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Sutantio, Magdalena. 2004. Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi (Studi Kasus Produk Merek Sharp di Surabaya). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. III, No. 3, 243-266.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta

Suryani, T. 2008, *Perilaku Konsumen Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Susanto, A. B., & Wijanarko, H. 2004. *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*, Jakarta, Penerbit: Mizan Publika Jakarta.

Theresia. N. M. M. D., Wardana. I. M., 2019. Pengaruh Pengalaman Belanja Online, Kepuasan Pelanggan, dan *Adjusted Expectation* Terhadap Niat Membeli Kembali Melalui Traveloka. *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 8 : 4899-4926

Umar, H. 1999, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm* (5th ed). New York: McGraw-Hill.

<https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald%27s>

<https://mcdonalds.co.id/about>