

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, Ribka dan Sabrina O. Sihombing. 2015. Peran Kepercayaan Merek, Kepuasan Merek, Dan Komitmen dalam Memprediksi Loyalitas Pelanggan. 1st NCBMA (Universitas Pelita Harapan, Indonesia) “*Bridging The Gap Between Theory and Practice*”. 19 Maret 2015, Tangerang.
- Anwar, Sanusi. 2016. Metodologi Penelitian Bisnis. Cetakan Keenam. Jakarta: Salemba Empat.
- Durvasula et.al (dalam Ilmaya 2011). Analisis Kualitas Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Sofa Di Gresik. Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Vol. 3, No. 1
- Elvina Fajarena, 2019. Pengaruh *Design* Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Istana Panda Indonesia, Taman Safari Indonesia I, Bogor, Jawa Barat. Universitas Gajah Mada.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Handayani, Uut.2021. Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gojek di Kota Batam. Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
- Hoe, Ling Chen, DBA. 2018. *The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry*. International Journal of Industrial Marketing · November 2018.
- Irwanto, Bagus Ranu. 2016. Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pada Produk Televisi Toshiba Wilayah Surabaya. Program Studi Defini Operasional Variabel
- Isfahila, Arini, Feti Fatimah, Wahyu Eko S. 2018. Pengaruh Harga, *Design*, Serta *Design* Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Umah Batik Sayu Wiwit Di Banyuwangi. Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis, Jakarta: Salemba Empat.
- Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama, Surabaya

Rambat Lupiyoadi, 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke 3. Salemba Empat. Jakarta.

Safitri, Elly Dwi. 2021. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM), *Design Produk, Design Pelayanan* terhadap Kepuasan Pelanggan Swarovski Galaxy Mall Surabaya. Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya.

Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta.

Warusman dan Untarini, 2016. Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Anggota Komunitas Sepeda Motor Honda Vario 125cc di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen Volume Nomor – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.

Sumber internet:

<https://www.kompas.com/food/read/2021/10/20/170400475/10-restoran-cepat-saji-terkenal-di-indonesia-harga-menu-mulai-rp-8000>. Oleh: KrisdaTiofani. Diakses: 04 Februari 2022 pukul 14.53

<https://food.detik.com/berita-boga/d-5276321>. Imbas Corona: McD, Pizza Hut dan KFC, Tutup Gerai, Utang THR dan Rugi.

<https://cxsense.com/id/artikel/perubahan-terhadap-pelayanan-mcdonald-s-untuk-meningkatkan-customer-centric-id>.