

## DAFTAR REFERENSI

- Abeykoon, S. (2024). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in KFC Liverpool. *International Journal of Hospitality and Service Marketing*, 9(2), 33–47.
- Adnan & Abubakar, R. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dari Legacy Marketing ke New Wave Marketing)*. Aceh: CV Sefa Bumi Persada.
- Ali, F., Raza, S., & Puah, C.-H. (2022). Measuring Service Quality in Digital Era Using SERVQUAL. *Journal of Service Research*, 19(4), 240–252.
- Andriani, D., & Putra, H. (2024). Responsiveness dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Pemasaran Dan Pelayanan*, 6(1), 25–36.
- Arifin, & Melati. (2023). Program Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelanggan*, 11(4), 88–99.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2022). *Marketing: An Introduction*. Pearson.
- Buttle, F., & Maklan, S. (2023). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies*. Routledge.
- Devi, N. P., Wulandari, D., & Safitri, N. (2023). Pengaruh Citra Merek, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 45–58.
- Fadila, & Hidayat. (2021). Brand Image dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 13(3), 105–120.
- Farah, & Dwi. (2024). Pengaruh Sosial terhadap Loyalitas Merek. *Jurnal Sosial Dan Bisnis*, 10(1), 27–39.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2021). *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. Jossey-Bass.
- Grönroos, C. (2021). *Service Management and Marketing*. Wiley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2020). *Multivariate Data Analysis*. Cengage Learning.
- Handayani, F., & Maulana, R. (2023). Kompetensi Karyawan sebagai Kunci

- Kualitas Layanan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 10(1), 88–99.
- Haryanto, & Sari. (2021). Promosi dan Keputusan Pembelian pada Makanan Cepat Saji. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 14(1), 33–41.
- Keller, K. L. (2022). *Strategic Brand Management*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kurniawan, & Lestari. (2021). Keterikatan Emosional dan Kesetiaan Merek. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 9(2), 70–82.
- Kurniawan, A. (2020). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Fast Food*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, 14(2), 88-102.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2021). *MKTG: Principles of Marketing*. Cengage Learning.
- Lestari, R., & Widodo, S. (2023). Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Layanan*, 9(3), 100–112.
- Liu, Y., Zhang, L., & Chen, H. (2024). Effect of Service Quality on Customer Loyalty in the Fast-Food Industry. *Asian Journal of Marketing Research*, 16(2), 101–120.
- Loureiro, S. M. C., Sarmiento, E. M., & Rosendo, R. (2021). Brand Image and Consumer Loyalty: A Review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 61, 102561.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nasution, D., & Dewi, A. (2024). Empati dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 8(1), 44–55.
- Nugroho, Y., & Hidayat, R. (2022). Peran Media Sosial dalam Membangun Brand Image. *Jurnal Komunikasi Pemasaran*, 12(1), 43–54.
- Oliver. (2020). *Customer Loyalty: Definition and Behavioral Foundations*. Not Specified.
- Permata, A., Siregar, R., & Pohan, R. (2024). Pengaruh Brand Image, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen KFC: Kajian SLR. *Jurnal*

- Manajemen Strategik*, 12(2), 77–90.
- Prasetyo, A., & Lestari, Y. (2021). Persepsi Kualitas Layanan dalam Menumbuhkan Loyalitas. *Jurnal Bisnis & Pemasaran*, 14(2), 60–70.
- Purwanegara, M. S., Irawan, H., & Sunaryo, A. (2021). Kualitas Produk dan Citra Merek. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 18(2), 95–107.
- Putri, & Fadillah. (2021). Pengaruh Kualitas dan Kepercayaan terhadap Loyalitas. *Jurnal Bisnis Dan Keuangan*, 12(1), 33–48.
- Putri, & Handayani. (2022). Efektivitas Promosi dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Komunikasi Pemasaran*, 10(2), 55–67.
- Putri, & Hidayat. (2023). Loyalitas Konsumen dalam Industri Ritel. *Jurnal Pemasaran Kontemporer*, 14(1), 55–66.
- Putri, & Suryana. (2021). Krisis Citra Merek dan Dampaknya pada Loyalitas. *Jurnal Komunikasi Dan Branding*, 9(1), 12–23.
- Rahayu, & Lestari. (2022). Loyalitas Pelanggan dalam Perspektif Strategi Pemasaran. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 90–102.
- Rahman, A., & Putri, M. (2022). Analisis Dimensi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 11(2), 101–113.
- Rahman, & Herawati. (2023). Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*, 11(3), 112–123.
- Rahmawati, A., & Nugraha, R. (2020). Hubungan Kepuasan dan Brand Image. *Jurnal Pemasaran*, 9(1), 50–62.
- Rahmawati, & Anwar. (2023). Persepsi Nilai dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Pemasaran Strategis*, 16(2), 64–78.
- Santoso, B., & Yuliana, E. (2022). Pengaruh Bukti Fisik terhadap Persepsi Layanan. *Jurnal Bisnis Dan Inovasi*, 11(4), 71–82.
- Santoso, & Wibowo. (2022). Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 15(4), 101–115.
- Saputra, D., & Nugraheni, T. (2023). Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(1), 34–45.
- Sarboini, F., Ramadhan, R., & Yuliani, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan KFC di Kota Banda Aceh.

- Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(1), 59–70.
- Sari, & Putra. (2021). Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 77–89.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2022). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education.
- Setyawan, & Wijaya. (2023). Efek Promosi Terhadap Persepsi Nilai dan Loyalitas. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 15(1), 70–81.
- Supriyanto, E., & Dahlan, M. (2024). The Impact of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Mediator. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 10(1), 1–12.
- Suryani, & Indrawati. (2022). Keterikatan Psikologis dan Loyalitas Digital. *Jurnal Digital Marketing*, 10(2), 44–59.
- Suryani, & Meilani. (2021). Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 10(4), 145–157.
- Suryani, T., & Prabowo, A. (2021). Brand Trust dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Strategik*, 13(2), 110–124.
- Susanto, & Rahman. (2020). Faktor Dominan Loyalitas dalam Industri Fast Food. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 88–99.
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. BPFE Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Wahyuni, F., & Sari, D. (2023). Pengalaman Konsumen dan Persepsi Merek. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 10(3), 81–93.
- Wicaksono, A., & Hamidah, N. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Konsumen. *Jurnal Transformasi Bisnis*, 5(2), 33–45.
- Wijaya, B., Prasetyo, A., & Suhartanto, D. (2023). Pengaruh Brand Trust terhadap Brand Image dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 60–75.
- Wijaya, & Haryanto. (2020). Peran Kepercayaan dalam Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Perilaku Konsumen*, 11(1), 29–40.
- Woen, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan*

- Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 10(2), 215-230.
- Yuliana, & Nugroho. (2021). Dampak Frekuensi Promosi terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 12(2), 55–68.
- Yuniarti, D., & Saputra, R. (2024). Sistem Layanan Efisien untuk Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 73–85.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.