

DAFTAR PUSTAKA

- Ariningsih, S. dan. (2014). No TitlMasa Depan Penerapan Strategi Relationship Marketing pada industri Jasa Perbankan. *Manajemen Dan Bisnis*, 10, 15.
- Chandra, T. &. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi Kedu). Andi.
- Djutmiko, B. (2013). Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Study and Management Research*, 10(3), 31. <https://doi.org/10.55916/smart.v10i3.56>
- Djunaedi, Ana Komari, Nurlaely, H. P. (2017). Marketing Performance Analysis by Customer Relationship Marketing, Market Orientation, and The Image of Islamic Banks in Kediri, East Java, Indonesia. *International Journal of Business and Management Inventory*, 6, 42–50. <https://scholar.google.co.id/scholar?oi=bibs&cluster=10187611996111513025&btnI=1&hl=id>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, W, R. dan R. J. E. (2002). *Manajemen Bisnis*. PPM.
- Griffin. (2005). *Customer Loyalty*. Erlangga.
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di De Mandailing Cafe. *Agora*.
- Hendy, S., & Keni, K. (2019). Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Customer Relationship Management Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(5), 56. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i5.6082>
- Juliandi, Irfan & Saprinal, M. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*.

- Karim, D., Sepang, J. L., & Soepeno, D. (2020). Pengaruh Relationship Marketing Dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Kopi Billy Kawasan Megamas. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1), 136–145.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Keller, K. (2003). *Strategi Brand Management: building, measuring, and managing brand equity*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 da). PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=OYjntgAACAAJ>
- Kotler P & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
- Laely, N., Djunaedi, D., & Rosita, D. (2020). Pengaruh Customer Relationship Marketing dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan : Studi Konsumen McDonald’s Kediri. *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 224. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1129>
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa: Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat. *BUKU, Edisi Pert.*
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa : berbasis kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Nurbakti, Beddu, M. R. G. R. (2022). Pengaruh Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Sumatra Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(2), 252–259.
- Nurudin. (2017). *Pengaruh Sharia Marketing terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Walisongo Semarang*. ainsalatiga.ac.id/index.php/muqtasid/article/view/1076/730
- Rizaldi, M. L., & Hardini, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image

- Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Kelurahan Padurenan, Bekasi Timur. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2), 77–94. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i2.522>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Setiadi, N. (2003). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*.
- Sondakh, C. (2014). .Xdolw dv /D\Dq d q d q Flwud Phuhn«. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, vol.3(Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)), 19–32.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Ke 24). Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Andi (ed.)).
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. <https://doi.org/978-979-29-5384-8>

Wahyuni Rika, & Irfani Hadi. (2017). Pengaruh Relationship Marketing, Kepuasan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Sederhana Masakan Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 6(2), 1–7.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi Kisi Instrumen Penelitian

| Variabel | Indikator | Item Pernyataan |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Loyalitas Pelanggan (Y) | Y.1.1 Pembelian ulang | 2 |
| | Y.1.2 Kebiasaan mengkonsumsi merk | 2 |
| | Y.1.3 Menyukai merk | 2 |
| | Y.1.4 Tetap memilih merk | 2 |
| | Y.1.5 Yakin merk yang terbaik | 2 |
| | Y.1.6 Merekomendasikan Merk | 2 |
| Relationship Marketing (X1) | X.1.1 Kepercayaan Konsumen | 2 |
| | X.1.2 Komitmen | 2 |
| | X.1.3 Komunikasi | 2 |
| | X.1.4 Orientasi pelanggan | 2 |
| Brand image (X2) | X.2.1 Citra Perusahaan | 2 |
| | X.2.2 Citra Konsumen | 2 |
| | X.2.3 Citra Produk | 2 |
| Kualitas layanan (X3) | X.3.1 Bukti Fisik | 2 |
| | X.3.2 Keandalan | 2 |
| | X.3.3 Ketanggapan | 2 |
| | X.3.4 Jaminan | 2 |
| | X.3.5 Empati | 2 |

Lampiran 2 Angket Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH *RELATIONSHIP MARKETING*, *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA MCDONALD'S KOTA KEDIRI

No:

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
3. Usia saat ini : (Pilih salah satu di bawah ini)
 - a. ≤ 20 tahun c. > 23 tahun
 - b. $> 20 - 23$ tahun
4. Pekerjaan (Pilih salah satu di bawah ini)
 - a. PNS
 - b. Wiraswasta
 - c. Belum Bekerja (Mahasiswa/
Pelajar)
 - d. Lainnya (sebutk

DAFTAR KUESIONER

Berikan tanda ceklist () pada kolom jawaban Anda. Anda hanya boleh memberikan satu jawaban untuk setiap pertanyaan.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju **S** : Setuju **N** :
Netral

TS : Tidak Setuju **STS** : Sangat Tidak Setuju

1. *Relationship Marketing*

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Sebagai pelanggan makanan cepat saji saya percaya bahwa Mc Donalds selalu memberikan yang terbaik atas produknya | | | | | |
| 2. | Mc Donalds selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan menjaga kualitas produknya | | | | | |
| 3. | Mc Donalds memiliki komitmen menjaga kualitas terbaik produknya sebagai makanan cepat saji pilihan pelanggan. | | | | | |
| 4. | Mc Donalds memberikan kompensasi | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | kepada pelanggan disaat pelayanan melebihi waktu yang diberikan. | | | | | |
| 5. | Mc Donalds selalu memberikan informasi keluarnya menu baru lewat media sosial. | | | | | |
| 6. | Mc Donalds memberikan informasi dengan baik adanya diskon atau hadiah ketika pembelian paket makanan tertentu | | | | | |
| 7. | Mc Donalds menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan | | | | | |
| 8. | Mc Donalds memudahkan pelanggan dalam melakukan pembelian dengan menyediakan layanan drive thru dan self service. | | | | | |

2. Brand image

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Mc Donalds adalah makanan cepat saji yang sudah terkenal dilingkungan masyarakat | | | | | |
| 2. | Saya memilih makanan cepat saji di Mc Donalds karena sudah | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | terpercaya. | | | | | |
| 3. | Mc Donalds memiliki reputasi yang baik di masyarakat sehingga mendapatkan Top brand Pembelian | | | | | |
| 4. | Saya memilih Mc Donalds karena menjadi restoran favorit keluarga disaat ingin makanan cepat saji. | | | | | |
| 5. | Mc Donalds merupakan makanan cepat saji pertama yang berkolaborasi dengan artis k-pop | | | | | |
| 6. | Mc Donalds memberikan hadiah menarik dalam setiap pembelian paket happy meal untuk anak anak. | | | | | |

3. Kualitas Layanan

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|--|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Mc Donalds memberikan pelayanan yang baik seperti menyediakan <i>baby chair</i> untuk balita agar duduk dengan nyaman. | | | | | |
| 2. | Fasilitas yang diberikan Mc Donalds | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| | seperti kursi, kelengkapan alat makan, suasana restoran dalam keadaan baik dan bersih. | | | | | |
| 3. | Karyawan Mc Donalds memberikan pelayanan yang sigap dan cepat. | | | | | |
| 4. | Karyawan Mc Donalds sangat teliti seperti mengecek kembali pesanan pelanggan sebelum melakukan pembayaran. | | | | | |
| 5. | Pelayanan yang diberikan oleh Mc Donalds cepat dan rapi | | | | | |
| 6. | Karyawan Mc Donalds memberikan alternatif menu disaat pelanggan bingung memilih. | | | | | |
| 7. | Mc Donalds selalu memberikan kualitas produk yang baik seperti bahan berkualitas tinggi dan bersih. | | | | | |
| 8. | Pelanggan merasa aman dalam bertransaksi jual beli di Mc Donalds karena sudah bersertifikat halal | | | | | |
| 9. | Ketika saya bertanya karyawan menyimak dan menjawab dengan penuh perhatian. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | Bagian customer service selalu melayani dengan senyum, salam dan sapa kepada pelanggan. | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|

4. Loyalitas Pelanggan

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|----|---|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| 1. | Saya melakukan pembelian ulang di Mc donalds dalam seminggu ini | | | | | |
| 2. | Saya melakukan pembelian ulang hamburger di Mc Donalds saat saya tidak ingin makan berat | | | | | |
| 3. | Saya terbiasa sarapan di Mc Donalds daripada di restoran lainnya. | | | | | |
| 4. | Saya lebih terbiasa memesan makanan di Mc Donalds daripada di restoran lainnya | | | | | |
| 5. | Saya loyal membeli makanan dan minuman di Mc Donalds karena terkenal dan selalu dihati. | | | | | |
| 6. | Saya akan memilih Mc Donalds sebagai prioritas pertama saat saya ingin membeli ayam goreng. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 7. | Saya tidak akan tertarik untuk membeli makanan cepat saji lain selain Mc Donalds | | | | | |
| 8. | Saya akan tetap memilih Mc Donalds meskipun ditawari dengan restoran lain | | | | | |
| 9. | Makanan dan Minuman di Mc Donalds lebih baik daripada restoran pesaing lainnya | | | | | |
| 10. | Mc Donalds tidak pernah mengecewakan pelanggan tentang rasa | | | | | |
| 11. | Saya akan merekomendasi kepada teman teman dan keluarga saya untuk membeli produk Mc Donalds | | | | | |
| 12. | Saya sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari membeli makanan di Mc Donalds | | | | | |