

## 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](https://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\Dqddq 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

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Item Pernyataan</b>
<b>Loyalitas Pelanggan (Y)</b>	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
<b>Relationship Marketing (X1)</b>	X.1.1 Kepercayaan Konsumen	2
	X.1.2 Komitmen	2
	X.1.3 Komunikasi	2
	X.1.4 Orientasi pelanggan	2
<b>Brand image (X2)</b>	X.2.1 Citra Perusahaan	2
	X.2.2 Citra Konsumen	2
	X.2.3 Citra Produk	2
<b>Kualitas layanan (X3)</b>	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.  $\leq 20$  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					