

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S., & Sutanto, T. E. (2015). *Statistika Tanpa Stress*. Jakarta: TransMedia Pustaka.
- Akbar, S. P. dan Usman, H. (2022). *Metode Penelitian Sosial Edisi Ketiga*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ardianto, Elvinaro. (2019). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Hermawan, Asep dan Husna Leila Yusran. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Depok: Kencana.
- Jefkins, Frank. (2015). *Periklanan Edisi ke-3*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2020). *Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Littlejohn. (2014). *Teori Komunikasi: Theories of Human Communciation*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP
- Rakhmat, Jalaludin. (2019). *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT

RajaGrafindo Persada.

Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suryani, & Hendryadi. (2015). *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi pada penelitian bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

### **Jurnal**

Adebayo, O. P., Kehinde, O. J., Ogunnaike, O. O., Adesanya, O. D., & Olaoye, O. P. (2019). Corporate brand identity and service quality in Higher Education Management. *Polish Journal of Management Studies*, 20(2), 45–59. doi:10.17512/pjms.2019.20.2.04

Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 3, 14-34. doi:https://dx.doi.org/10.17605/OSF.IO/TC2FE

Cecilia Marvelyn, & Ir. Dergibson Siagian M.M. (2020). PENGARUH BRAND IDENTITY TERHADAP BRAND LOYALTY MELALUI BRAND IMAGE DAN BRAND TRUST YAMAHA MOTOR.

Cruisietta Kaylana Setiawan, & Sri Yanthy Yosepha. (2020). PENGARUH GREEN MARKETING DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP INDONESIA. *Ilmiah*, 10.

- Esmaeilpour, M., & Hoseini, M. (2017). Explaining the impact of service quality on identity and brand personality. *Polish Journal of Management Studies*, 16(2), 88–98. doi:10.17512/pjms.2017.16.2.08
- Gontur, S., Gadi, P. D., & Bagobiri, E. (2022). Service quality and customer loyalty. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, 3(1), 38–51. doi:10.47747/ijmhrr.v3i1.474
- Halim, B. C., Dharmayanti, D., & M.R. Brahmana, R. K. (2014). PENGARUH BRAND IDENTITY TERHADAP TIMBULNYA BRAND PREFERENCE DAN REPURCHASE INTENTION PADA MEREK TOYOTA. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2, 1st ser., 1-11.
- Listyana, R., & Hartono, Y. (2015). Persepsi Dan Sikap masyarakat terhadap penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (studi Kasus Desa jonggrang kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013). *AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA*, 5(01), 118. doi:10.25273/ajsp.v5i01.898
- Syahputra, A., & Putra, H. R. (2020). Persepsi masyarakat TERHADAP Kegiatan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM). *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 1. doi:10.47498/tanzir.v1i1.349
- Umniyati, N., Hadisiwi, P., & Suminar, J. R. (2017). Pengaruh terpaan INFORMASI RISET melalui *website* www.ppet.lipi.go.id TERHADAP SIKAP Mahasiswa Mengenai Penelitian. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(1), 111. doi:10.24198/jkk.v5i1.9076

### **Skripsi**

- Muhammad Faridul Hukama. 2020. Persepsi Masyarakat Terhadap e-Sport di Jawa Tengah. Skripsi, Jurusan Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang. Gustiana Mega Anggita., S.Pd., jas., M.Or
- Rizki, Amalia. “Hubungan Antara Food Quality, Service Quality, E-WOM Ddan Revisit Intention Restoran Vegetarian di Loving Hut Yogyakarta”. Tesis

Program Magister Manajemen, Universitas Islam Indonesia, 2019.

**Website**

[https://www.instagram.com/p/CmqEkLALt56/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CmqEkLALt56/?utm_source=ig_web_copy_link)

Diakses pada 16 Maret 2023

[https://www.instagram.com/p/CnJlCuJrRII/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link](https://www.instagram.com/p/CnJlCuJrRII/?utm_source=ig_web_copy_link)

Diakses pada 16 Maret 2023

<https://nusantarapedia.net/karens-diner-bad-service-good-food/> Diakses pada 16  
Maret 2023

[https://selebtok.suara.com/read/2023/01/05/204103/asal-mula-nama-karens-diner-  
yang-dinilai-tak-cocok-dengan-budaya-indonesia](https://selebtok.suara.com/read/2023/01/05/204103/asal-mula-nama-karens-diner-yang-dinilai-tak-cocok-dengan-budaya-indonesia) Diakses pada 16 Maret  
2023

