

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, A. David. 2008. Manajemen Ekuitas Merek. Alih bahasa oleh Aris Ananda. Jakarta: Mitra Utama.
- Abdillah, W. & Hartono, J. (2015). Partial least square (PLS) structural equation modeling (SEM) dalam penelitian bisnis. Yogyakarta: Andi.
- Adinugraha, Andreas Tanuel dan Stefanus Michael. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Afrianto, Eddy. 2008. Pengawasan Mutu Bahan/Produk Pangan. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Akpar, T. P. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 8
- Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia Danny Alexander Bastian Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, (2014) 1-9
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex services. *International Journal of Service Industry Management*, 9(1), 7–23.
- Anggitan, A.R.2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Minat Beli Ulang Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 7(9):1-18
- Arifin, I.V.Z (2017). Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tahun Angkatan 2013/2014 dan 2014/2015 Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 51 No. 1
- Arisanti, F & Memarista, G (2018). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Customer Loyalty Melalui Price Fairness Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahkota Jaya Tuban. *AGORA* Vol. 6, No. 2,
- Astuti, D.A.S.T. (2011). Analisis Pengaruh Iklan, Kepercayaan Merek, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Konsumen. *Aset*, Maret 2011, hal. 37-45 Vol. 13 No. 1
- Baker, J., Grewal, D., & Parasuraman, A. (1994). The Influence of store environment on quality inferences and store image. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(4), 328–339.
- Barnes, James G., 2003, *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, alih bahasa: Andreas Winardi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Bastian, D.A (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1, 1-9

- Bitner, M.J., Booms, B.H. and Mohr, L.A., 1994, “*Critical service encounters: the employees view point*”, *Journal of Marketing*, vol. 58 No. 4
- Brunner et al, 2008. “Satisfaction, Image and Loyalty: New versus Experienced Customers.” *European Journal of Marketing*, Vol. 42 No. 9/10, pp 1095-1105
- Christina, Fransisca Sandra (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Korporasi terhadap kesetiaan pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *International Journal of Business and Management*. Volume 7, No.2 Cooper,
- Donald R. & Pamela, S. Schindler. (2008). *Business Research Methods*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Curatman, A., dan Hermansyah. (2015). Membangun Kepuasan Konsumen Melalui Kewajaran Harga dan Merk Pribadi (Survey Pada Konsumen Giant Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 8 No. 2
- Dirgantara, I.M & Kurniawan B. H. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Atmosfir Toko Terhadap Perilaku Pembelian Ulang Melalui Citra dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Legend Coffee Yogyakarta). *Diponegoro Journal of Management*, Volume 9 No, 3
- El Haddad, Rania. (2015) “Price Fairness Perceptions and Hotel Customer’s Behavioral Intentions”. *Journal of Vacation Marketing*.
- Engel, J.F., et.al (1990), *Consumer Behavior*, Sixth Edition, The Dryden Press, Chicago
- Tjiptono, F. (1996), *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Faullant, R., Matzler, K., & Füller, J. (2008). The impact of satisfaction and image on loyalty: *The case of Alpine ski resorts*. *Managing Service Quality*, 18(2), 163–178
- Fiani S. Margaretha dan Japariato, S.E., M.M. Edwin. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep’s di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1.
- Gao, Z., & Schroeder, T. (2007). Effects of additional quality attributes on consumer willingness-to-pay for food products.
- Gie, Kwik Kian (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan *Low Cost Carrier Factors Affecting Customer’s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight* Husein Umar Institut Bisnis dan Informatika. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* -Vol. 01 No. 02
- Gilbert, D. (2003). *Retail marketing management. Second Edition*. England: Patrice Hall
- Gremler dan Brown dalam Hasan Ali, 2008, *Marketing*, Medpress (anggota IKAPI), Yogyakarta.
- Griffin, Jill (2002). *Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It*. McGraw Hill, Kentucky
- Griffin, Jill. (2009). *Customer Loyalty How to Earn it, How Keep It I*. Kentucky: McGraw Hill.
- Griffin, Ricky W, dan Ronald J. Ebert, (2009). *Business*, 8th Edition, Pearson International Edition, New Jersey, Prentice Hall.

- Ha, J., & Jang, S. (2010b). Effects of service quality and food quality: The moderating role of atmospherics in an ethnic restaurant segment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 520–529.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis 6th Ed.* New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hanaysha, Jalal. 2016. Testing The Effect of Food Quality, Price Fairness and Physical Environment On Customer Satisfaction In Fast Food Restaurant Industry. *Asian Economic and Social Society*, Vol.6, pp. 31-40.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan, Cetakan Kedua.* Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Heliza. R & Saputri. M. (2016). Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Zara di Mall PVJ Bandung. *E-Proceeding of Management*, Vol.3, No. 2
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention. *European Journal of Marketing*, 37(11–12), 1762–1800.
- Henky Lisan S. (2004). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Resort Cafe Atmosphere Bandung Resti Meldarianda email: meldarianda@yahoo.com email:h3nq\_v@yahoo.com Universitas Kristen Maranatha Bandung. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, September 2010, Hal. 97 – 108 Vol. 17, No. 2 ISSN: 1412-3126 97
- Herawaty, Tety. Et. al. (2016). Effect of Price and Service Fairness On Customer Satisfaction in Go-Jek. *Jurnal AdBispreneur* Vol. 1, No. 3
- Hurriyati, Ratih. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung: Alfabeta.
- I.W, C. N. & H. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk Makanan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen RM. Rindang 84 Cabang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, N.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen.* Yogyakarta: BPFPE.
- Kandampully, Jay & Suhartanto, Dwi. (2000). Customer Loyalty In The Hotel Industry: The Role Of Customer Satisfaction And Image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.12 (06), pp.346-351
- Keller, K. L. (2003). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*, 2th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Khaldun, I. M. & P. A. (n.d.). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan dan Harga Pada PO. Sindoro Satriamas Semarang. *Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.*
- Kim., W. G., & Kim, H.-B. (2004). Measuring customerbased restaurant brand equity. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(2), 115–131.
- Knight, J.B., Kotschevor, L. (2000). *Quality Food Production Planning and Management: 3rd Edition.* Canada: Simultaneously.
- Komala, C.C. et.al (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol 3 No.2.

- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran. Edisi ke 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas, Jilid Dua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas, Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Lamidi (2007). Analisis Loyalitas Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Pemutih Wajah (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNISRI Surakarta). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 2
- Levy, Michael and Barton A. Weitz. 2001. *Retailing Management*. New York: McGraw Hill.
- Lia Ade Ema Safitri1, L. A. (2020). Analisis Kualitas Makanan Karyawan Yang Disajikan Di The Axana Hotel Padang, *Jurnal Bosaparis Pendidikan Kesejahteraan Keluarga* Volume 11, Nomor 1
- Lim, Hoon. (2010). *Understanding American Customer Perception Of Japanese Food And Services in the U.S. University of Las Vegas*
- Liu, Y., & Jang, S. C. (Shawn). (2009). Perceptions of Chinese restaurants in the U.S.: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 338-348. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.008>
- Liu., Annie, H & Leach, M. P. (2001). Developing Loyal Customer with a Value-Adding Sales Force: Examining Customer Satisfaction and The Perceived Credibility of Consultative Salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. 2: 2.
- Liung, Hon. et. al (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi* Volume 8 Nomor 2
- Lodhi, Nawaz, Rab. (2013). Effect OF Brand Image On Brand Loyalty And Role Of Customer Satisfaction In It. Dalam *World Applied Sciences Journal* 26 (10): 1364-1370, 2013. Pakistan. Comsats Institute Of Information Technology Sahiwal.
- Logiawan, Y & Subagio, H. (2014) Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Pada Restoran Bandar Djarkarta Surabaya. Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No. 1

- Lonardo Yasintha Soelasih (2014). Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Word of Mouth Positif (Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta). *Jurnal Manajemen*. Vol 11 NO. 1 MEI :27-40]
- Zeithalm, V.A., Bitner, M.J. & Gremler, D. D., (2006). *Services Marketing*. Fourth Edition, Singapore: McGraw-Hill
- Lovelock, C, Wirtz, J., Hean Tatkeh & Xiongwen Lu., (2005) *Services Marketing in Asia*. Fifth Edition Singapore: Prentice Hall. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Jilid 1. Jakarta: PT Index.
- Mardikawati, Woro (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 2
- Margareta dan Edwin. 2012. Analisis Pengaruh Food Quality and brand image terhadap kepuasan pembeli roti kecil.
- Marina, S. et.al. Customer Loyalty As The Implications Of Price Fairness Determined By Relationship Marketing And Service Quality Of Airlines Services. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, Vol. 11, Issue 2 (Dec.)
- Marisa, Oktafalia (2020). Pengaruh Price Fairness Terhadap Repurchase Intention High End Make Up dan Skin Care Pada Generasi Milenial di Jakarta. *Jurnal Bina Manajemen*, Maret 2020, Vol.8 No.2 Hal 67 – 77
- Martín-Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, Á. (2007). An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in The Service Sector. *V Journal of Product & Brand Management*. Vol.16, No.7, pp.459-468.
- Martini, Luh Kadek Budi (2013). Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment Dan Customer Loyalty (Studi Pada Sebuah Bank Nasional di Denpasar). *Buletin Studi Ekonomi*, Volume 18, No. 1
- Mathwick, Charla., Naresh Malhotra and Edward Rigdon. (2001). "Experiential Value: Conceptualization, Measurement and Application in the Catalog and Internet Shopping Environment." *Journal of Retailing* 77: 39-56.
- Matondang, Zulkifli. (2009). "Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian". *Jurnal Tabularasa Pps Unimed*, 6, (1), 87 -97.
- Matzler, K., Brigit, R., and Faullant, R. (2007). Dimensions of price satisfaction: a replication and extension. *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 25 No. 6, pp. 394-405.
- Monroe, K. and Krishnan, R. (1985). *The effect of price on subjective product evaluations*, in Jacoby, J. and Olson, J. (Eds), *Perceived Quality: How Consumers View Stores and Merchandise*. Lexington Books, Lexington, MA, pp. 209-32.
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Mowen. J. C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Jakarta: PT Penerbit Erlangga

- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387–409.
- Natawijaya, S. (2018). Pengaruh Customer Perceived Value, Service Quality, dan Physical Environment Terhadap Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, Volume 02, No, 2
- Nguyen, N., & LeBlanc, G. 1998. “Corporate Image and Corporate Reputation in Customers Retention Decisions in Services”. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 8, No. 4
- Oh, H. (2000). The Effect Of Brand Class, Brand Awareness, And Price On Customer Value And Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24(2), 136–162.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: a Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. M.E. Sharpe, Inc. New York.
- Ouwersloot, Hans and Tudorica Anamaria. (2001). Brand Personality Creation through. Erlangga, Jakarta. *Jurnal EMBA* Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 684-694
- Pi, S.M., Liao, H.L. & Chen, H.M. (2012). Factors that Affect Consumers’ Trust and Continuous Adoption of Online Financial Services. *International Journal of Business and Management*, Vol. 7 No. 9
- Potter, N.N. dan J.H. Hotchkiss. (1995). *Food Science*. 3Th edition. CBS Publishers and Distributors. New Delhi.
- Prasetya, B.S.A. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 8 No. 2
- Prayoga, Dwi (2017). Hubungan Antara Kepuasan Konsumen Dengan Loyalitas Merek Pengguna Smartphone Samsung 1 Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman Samarinda. *Psikoborneo*, Vol 5, No 3: 411-418
- Putri, Yulia Larasati (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). Vol.10 No.19
- Putro, S.W (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.2, No. 1, (2014) 1-9
- Qin, Hong and Prybutok, Victor R. 2008. Determinants of Customer Perceived Service Quality in Fast Food Restaurant and Their Relationship to Customer Satisfaction and Behavioral Intention. *The Quality Management Journal*. Vol.15. 2
- Rangkuti, Freddy. 2004. *The Power of Brand*. Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rozekhi, A.N, Shahrill H., Ashraf Siddik K., Putri Dahlia, Noor S. 2016. The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case in Penang. *International Academic Research Journal of Business and Technology*. 2(2), Page 45-50.

- Rumengan, A.N et al (2015). Analisis Citra Merek, Kualitas Produk, Dan Strategi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Ayla Cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 684-694
- Ryu, K., & Han, H. (2010). "Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants," International CHRIE Conference-Refereed Track, 13-21.
- Ryu, K., Han, H., & Kim, T. H. (2009). The relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 459–469.
- Ryu, Kisang and Heesup Han. (2010). The Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral intentions in Quick-Casual Restaurants: Moderating Role of Perceived Price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. Vol. 34 No.3, pp. 310-329.
- Santoso, S. (2002). Statistik Parametrik Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. (2009). Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Schiffman, Leon.G dan Leslie Lazar Kanuk. 2007. Perilaku Konsumen. Edisi ke-7, Penerbit Diterjemahkan oleh Zoelkifi Kasip. PT.Indeks, Jakarta
- Sedarmayanti. (2011). Tata Kerja dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, U. (2003). Research Methods for Business, 2nd Edition, Jon Wiley & Sons, New York.
- Setiadi, N. J. (2003). Perilaku Konsumen: konsep dan implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta : Prenada Media
- Setiawan, E. B. et. al. (2016). Impact of Price Fairness On Brand Image And Purchase Intention For Low Cost Car In Indonesia. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, Vol. IV(Issue 9).
- Shehzad, Umer., Salman Ahmad, Kashif Iqbal, Muhammad Nawaz, Saqib Usman. (2014). Influence of Brand Name on Consumer Choice & Decision. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 16, Issue 6. Ver. III (Jun. 2014), PP 72-76.
- Sihombing, U. 2004. Pengaruh Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan, Penilaian pada Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Kerja Pamong Praja.
- Sijintak, Tony. (2006). Kinerja Citra, Sikap, dan Ekuitas Merek, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 1 (maret), 35-51.
- Simamora, Bilson dan Lim, Johaness, (2002), Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek yang Kuat, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sondakh, Conny (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3, No.1

- Sudjana, N. (2004). (2004). Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Sugito, Sumartono. (2004). Manajemen Operasional. Malang: Banyumedia.
- Rahmawanti, Pima et al (2004). Sihombing, S. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiyanto, J & Sugiharto. S (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No.2
- Sugiyono. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: PT. Gramedia.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Admisnistrasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suprapti, Sri. (2010). Perilaku Kosumen. Udayana University Press
- Supriyadi et al (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang). Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.1
- Suryabrata, Sumadi. 2000. Pengembangan Alat Ukur Psikologis. Yogya: Penerbit Andi
- Susanty dan Adisaputra (2011). Pengaruh Brand Image Speedy Telkom terhadap Loyalitas Pelanggan di Kecamatan Banyumanik Semarang. Jurnal TI Undip Vol. 6 No. 3
- Sutanto, P& Japarianto, E. (2013) Analisa Pengaruh Service Quality, Price, Dan Customer Relationship Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Makan Taman Handayanisurabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra. Vol. 1, No. 2
- Sutisna dan Pawitra dan Pawitra, 2001, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Syahrizal & S. S. & Putri. E. D. (2014). Meningkatkan, Usaha Pengelolaan Makanan Untuk Meningkatkan Kualitas Makanan di Warung Makan Ulegfood Bantul. Jurnal Khasanah Ilmu, Vol. V No.1
- Tangkilisan, Fendy G (2013). Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Customer Loyalty Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prisma Dana Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 224-233
- Tjiptono, Fandy, 2002, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta. , 1999, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta. , 2005, Pemasaran Jasa, Bayu Media Publishing, Malang.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjokroaminoto, J & Kunto, Y.S (2014). Analisa Pengaruh Brand Image dan Company Image Terhadap Loyalitas Retailer Studi Kasus PT Asia Paramita Indah. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, 1-11



- Tsui-Yii Shih, (2010), Comparative Analysis of Marketing Strategies for Manufacturers' and Retailers' Brands, *International Journal of Electronic Business Management*, Vol. 8, No. 1, pp. 56-67
- Utami, I.A.I.S (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015: 1984-2000
- Wahyu, Dwi Pril Tanto. (2007). Pengaruh Citra Merek, Nilai, kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Juli, 215-230.
- West, B. Wood. Herger VP. 2006. *Food Service in Institutions*. New York: John Willey & Sons Inc.
- Widiaswara, T. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Volume 6
- Wijaya, F.S (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran Harga, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tower Cafe Tembalang. *Diponegoro Journal of Management*, Volume 9, Nomor 3
- Wijaya, Willy. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Wilkie, William L, (1994), *Consumer Behavior*, 3rd ed. John Wiley & Sons, Inc
- Wu, C. H., & Liang, R. D. (2009). Effect of experiential value on customer satisfaction with service encounters in luxury-hotel restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 586–593.
- Xia, L., Monroe, K.B. and Cox, J.L. 2004. The price is unfair! a conceptual framework of price unfairness perceptions. *Journal of Marketing*, Vol. 68, October, pp.1-15.
- Yang,Z.&Peterson ,R.T. (2004). "Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role of Switching Costs," *Psychology & Marketing*, Vol.21 (10), 799-822
- Yoo, B., Donthu, N. and Lee, S., 2000, "An examination of selected marketing mix elements and brand equity," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28, No. 2, pp. 195-211
- Yudistira, A.N (2002). Pengaruh Lingkungan Situasional Terhadap Niat Membeli Kembali Pada Restoran Informal Di Kabupaten Badung. Email: nandayudistira1994@gmail.com
- Yunaida, Erni (2017), Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas Evalube di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.6.
- Yusmawan., S., Kumadji, S. dan Rahardjo. 2014. Journal of The Effect of The Product Quality Mediation and Brand Image on The Influence of Pricing Policy and Service Quality Towards Trust. *Journal of Contemporary Research in Business*, 5 (9): 236-245.

- Zakharia, F. (2020). Pengaruh Penyimpanan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Makanan Pada Hotel Neo Kupang. *Jurnal Pariwisata*, Vol. 3
- Zeithalm, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D., (2006). *Services Marketing*. Fourth Edition, Singapore: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2009). *Services Marketing – integrating customer focus across the firm* 5th Edition. McGraw-Hill: Newyork [18] Kertajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kertajaya on Selling*. Jakarta: PT. Mizan Pustaka.
- Zuhro, Muhammad Bahrudin Siti (2015). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dosen STIE PGRI Dewantara Jombang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. BISNIS, Vol. 3, No. 1

<https://industri.kontan.co.id/news/begini-strategi-kemenperin-menjaga-pertumbuhan-positif-industri-makanan-dan-minuman>

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20200625/257/1257820/pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-stagnan>

<https://economy.okezone.com/read/2020/09/19/320/2280394/industri-makanan-minuman-diprediksi-tumbuh-3-hingga-akhir-2020>

<https://www.ayosurabaya.com/read/2020/08/06/2568/industri-makanan-dan-minuman-andalan-pemulihan-ekonomi-jatim>

<https://blog.mokapos.com/tren-bisnis-kuliner-2020>

<https://merahputih.com/post/read/tren-minuman-boba-makin-menjamur-apakah-itu-aman-untuk-kesehatan>

<https://merahputih.com/post/read/tren-minuman-boba-makin-menjamur-apakah-itu-aman-untuk-kesehatan>

<https://hargamenuresto.com/harga-menu-street-boba/>

<https://pergikuliner.com/restaurants/surabaya/street-boba-genteng>

<https://suryatravel.tribunnews.com/2020/03/07/street-boba-minuman-kekinian-dari-jovi-adhiguna-kini-juga-merambah-surabaya>

<https://www.lensanasional.co.id/news/2020/03/07/secara-resmi-street-boba-di-buka/>