

DAFTAR PUSTAKA

- A. Rusli, dan Benjamin Molan.(2002). Manajemen pemasaran jilid dua edisi millennium.Terjemahan oleh Hendra Teguh, Ronny, dari Marketing Management.10th ed.(2000),Jakarta.: Penhallindo
- Agmasari, S. (2018, Februari 6). (W. A. Prodjo, Editor) Retrieved Februari 10, 2021, from [kompas.com: https://travel.kompas.com/read/2018/02/06/185000027/industri-kuliner-penopang-tertinggi-perekonomian-kreatif-di-indonesia](https://travel.kompas.com/read/2018/02/06/185000027/industri-kuliner-penopang-tertinggi-perekonomian-kreatif-di-indonesia)
- Agung Ayu S. D, 2014. Gambaran Supervisi Dan karakteristik dengan Kepatuhan Perawat dengan Kejadian Plebitis dan Kenyamanan Pasien. di Ruang Interna Dan IGD pada RSUD Toto Kabila. Skripsi, Jurusan S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu kesehatan Dan Keolahragaan, Universitas negeri Gorontalo.
- Ali, F., Amin, M., & Ryu, K. (2016). The Role of Physical Environment, Price Perceptions, and Consumption Emotions in Developing Customer Satisfaction in Chinese Resort Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 17(1), 45–70. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1016595>
- Ali, Hasan .2013. Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2008. Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Arief, M. 2007. Pemasaran Jasa & kualitas Pelayanan: Bagaimana Mengelola KualitasPelayanan Agar Memuaskan Pelanggan. Malang: PT Bayu Media Publishing.
- Arif, Sofyan. 2013. Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM Dan Kepuasan Nasabah:Studi Pada Bank BNI 1946 Pasuruan. Jurnal Ilmu Riset Manajemen. Vol. 1 nomor 1.
- Barry Berman dan Joel R. Evans. (2014). Retail Management Dialih bahasakan oleh Lina Salim, 12 th. Edition. Pearson. Jakarta.

- Berman dan Evans, 2010. "Retail Management". 12th Edition. Jakarta; Pearson.
- Coelho, Pedro. S. dan Henseler, Jörg. (2012). Creating customer loyalty through service customization, 46(3), 331-356. Retrieved from ProQuest Education Jurnal Database.
- Churchill, Gilbert A. 2013. Dasar-Dasar Riset Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Daftar Harga Menu Makanan di Indonesia*. (n.d.). Retrieved Februari 10, 2021, from <https://hargamakanan.com/harga-menu-ayam-bakar-primarasa/>
- Djaslim Saladin, 2003, Manajemen Pemasaran, Bandung: Linda Karya.
- Fathurrachma, B. M. (2017, Juli). Pengaruh Service Convenience terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus di mall Sadang Terminal Square Kota Purwakarta).
- Firmansyah, Anang. 2018. Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran). Yogyakarta: Deepublish
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2008. How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Kumar, D. &. (2020). Understanding customer loyalty in the coffee shop industry. *Customer loyalty in coffrr shop industry*, 2253-2271.
- Kusnandar, V. B. (2021, Oktober 7). *Jumlah Penduduk Kota Surabaya 2,87 Juta Jiwa pada 2020*. Retrieved from Databoks.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/jumlah-penduduk-kota-surabaya-287-juta-jiwa-pada-2020#:~:text=Jumlah%20Penduduk%20Kota%20Surabaya%20%2C87%20Juta%20Jiwa%20pada%202020%20%7C%20Databoks>

- Ola. (2021, Juli 23). *Ciccia Ristorante and Steak House, Restoran Crazy Rich Surabaya*. Retrieved from Brisik.id: <https://brisik.id/read/70174/ciccia-ristorante-and-steak-house-restoran-crazy-rich-surabaya>
- Sansan. (2018, September 24). *Perkembangan Industri Restoran*. Retrieved from Keysoft: <https://keysoft.co.id/perkembangan-industri-restoran/>
- Singh, S. &. (2020). Influence of fast-food restaurant service quality and its dimensions on customer perceived value, satisfaction and behavior intentions. *Effect of fast food restaurant service quality*, 0007-070X.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singgih Santoso dan Tjiptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- A. Furchan. 2004 *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sunyoto, Suyanto 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta. Caps
- Hair, dkk. 2006. *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition Edition* 6. New Jersey

- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Suyanto. (2011). Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta: Caps.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Mitra Wacana Media: Jakarta
- Sutisna, 2011, Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suwiti, Ni Ketut. (2010). Deteksi Histologik Kesembuhan Luka Pada Kulit Pasca Pemberian Daun Mengkudu (*Morinda Citrifolia* Linn), Buletin Veteriner Udayana Volume 2 No.1: 1-9, Fakultas Kedokteran Hewan, Universitas Udayana, Bali. hal: 2.
- Syamrilaode. (2011). Kelebihan dan Kelemahan Metode Kuantitatif. Diunduh pada 20 Juni 2014 dari World Wide Web: <http://id.shvoong.com/writingand-speaking/presenting/2131807-kelebihan-dan-kelemahan-metodekuantitatif/>
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

- Tsai, Y., Chang, H., Ho, K. (2015), "A Study of the Relationship among Brand Experiences, Self-Concept Congruence, Customer Satisfaction, and Brand Preference", *Contemporary Management Research*, 11(2), 97-116.
- Wang, Edward. S.T., 2013, "The Influence of Visual Packaging design on perceived food product quality, value and brand preference", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 41, No. 10, pp. 805-816
- Widarti, P. (2019, Juni 13). (M. UluM, Editor, & Bisnis) Retrieved Februari 10, 2021, from Bisnis Jatim: <https://surabaya.bisnis.com/read/20190613/532/933444/pertumbuhan-kafe-restoran-di-surabaya-dongkrak-pendapatan-daerah>
- Widiyanto, B. (2010). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jakarta: Pusat Perbukuan Kementerian Pendidikan Nasional
- Wijaya, Tony. (2009). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta:
- Wijayanto (Ed.). (2019, Februari 22). *RADAR.SURABAYA*. (Suryanto, Producer, & Ekonomi) Retrieved Februari 10, 2021, from Ekonomi Surabaya: <https://radarsurabaya.jawapos.com/read/2019/02/22/120908/potensi-industri-fb-mampu-tumbuh-20-persen-tahun-ini>
- Zablah, A. R., Bellenger, D. N. & Johnston W. J. 2004. An Evaluation of Divergent Perspectives on Customer Relationship Management: Towards a Common Understanding of an Emerging Phenomenon. *Industrial Marketing management*, 33, 6, 4475-489.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). Service Marketing: Integrating Customer
Focus Across the Firm.

