

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisucipto, Gunawan 2010. Manajemen Firm ;Pemasaran. Yogyakarta:Unit Penerbit YKPN.
- Abdurrahman, Nana Herdiana. 2015. Manajemen Strategi Pemasaran. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.
- Bitner, M. J. dan Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing* (3rd ed.), Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: CV Andi.
- Christoper Lovelock, dkk. 2011. Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi). Jakarta: Erlangga.
- Dadi Adriana, dkk. 2008. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Fardiani, Aprillia Nia. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada konsumen Dyriana Bakery & Café Pandanaran Wilayah Semarang). Skripsi yang dipublikasikan. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Diakses 4 November 2015 Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran: Analisa perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jakarta: Selemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Lintang, J. (Ed.). (2015). *East Java Traveler*. (Hotel dan Resto) Retrieved Maret 2021, from <https://www.eastjavatraveler.com/bersahabat-dengan-buku-musik-dan-libreria-eatery/>
- Lovelock, C dan Lauren K. Wright. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Mannan, M., Chowdhury, N., Sarker, P., & Amir, R. (2019). Modeling customer satisfaction and revisit intention in Bangladeshi dining restaurants. *Journal of Modelling in Management*.

- Marinkovic, V., Senic, V., Ivkov, D., Dimitrovski, D., & Bjelic, M. (2014). The antecedents of satisfaction and revisit intentions for full-service restaurants. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- N, G. M. (Ed.). (2018, November 23). *Home Diary*. Retrieved Maret 7, 2021, from <http://homediarymagazine.com/communal-tempat-nongkrong-yang-asik-dan-kekinian/>
- Oliver, Richard L. 2014. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition, Routledge, New York.
- Olsen, Wyckoff. (2005). A Study of Satisfaction, Loyalty, and Market Share in Kuwait Banks. *Proceedings of the Academy for Studies in International Business*, Vol. 10. pp. 2-7.
- Potter, Norman N, and Joseph H. Hotchkiss. 2012. *Food Science* 5th Edition. New York : Chapman & Hall.
- Priyatno, D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Santoso, Singgih. (2009). *Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Schroeder, Roger G. *Operations Management: Contemporary Concepts and Cases*, 3rd ed., Singapore: McGraw Hill, 2007.
- Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Seminari, N. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar . *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2318-2332.
- Sugiyono. 2012. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta. Suhartono, Dwi. 2014. Metode Riset Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sunyoto, Suyanto. (2011). Analisis Regresi dan Uji Hipotesis. Yogyakarta: Caps.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Mitra Wacana Media: Jakarta
- 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.
- Widiyanto, B. (2010). Populasi dan Sampel Penelitian. Jakarta: PusatPerbukuan 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*