

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiанти, Y., Suddin, A., & Susanti, R. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Survei pada Pengguna Jasa Layanan Kantor Pos Boyolali). *JURNAL MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*, 12(1).
- Angriawan, A. R. B. (2020). *Analisis pengaruh dimensi selfgratification, aesthetics, price, prestige, transaction, hedonic, dan quality terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction pada pelanggan hotel Vasa Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Breiby, M. A., & Slåtten, T. (2015). The effects of aesthetic experiential qualities on Tourists Positive emotions and loyalty: a case of a nature-based context in Norway. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 16(4), 323-346.
- Budiharto, J. (2020). *Analisis pengaruh service quality terhadap customer loyalty melalui consumption emotions, image, perceived value, dan customer satisfaction pada pelanggan restoran Wingstop di jl. Bukit Darmo Boulevard Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Carrayanta, V. (2020). *Analisis pengaruh service quality dan experience quality terhadap customer loyalty melalui perceived value dan attitude pada pelanggan Djournal coffee di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).
- Djaja, B. A. S. (2020). *Pengaruh dari dimensi servicescape terhadap willingness to share positive eWOM yang dimediasi oleh customer emotion serta*

*customer satisfaction pada kafe xyz di Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).

Evirasanti, M., Rahyuda, K., & Yasa, N. N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intentions (Studi Di Métis Restaurant). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(12), 4331-4358.

Gunawan, E. A. (2020). *Pengaruh service quality terhadap patient satisfaction, perceived value, trust, dan behavioral intention* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).

Hikmah, F. D. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Pelanggan Kober Mie Setan Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang)

Isfahila, A., & Fatimah, F. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).

Japarianto, E. (2018). Pengaruh logistics service quality terhadap customer retention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada industri ekspedisi laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25-32.

Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh service quality, trust, dan consumer satisfaction terhadap consumer loyalty pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan*

*Akuntansi*, 7(1).

Kolonio, J., & Soepeno, D. (2019). Pengaruh service quality, trust, dan consumer satisfaction terhadap consumer loyalty pada Cv. Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).

Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator Dan Gender Sebagai Moderator. *Jurnal bisnis dan Manajemen*, 5(1).

Lee, S. (2020). *Analisis pengaruh physical environment quality terhadap perceived value, customer satisfaction dan customer loyalty pada pelanggan restoran pavilion JW Marriott di Surabaya* (Doctoral dissertation, universitas pelita harapan).

M DONY, J. P. (2016). *ANALISIS HARGA POKOK PRODUKSI DENGAN MENGGUNAKAN ACTIVITY BASED COSTING SYSTEM PADA CV TELAGA KENCANA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).

Novianti, Novianti, et al. "Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan." *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, vol. 8, no. 1, 2018, pp. 90-108, doi:10.22441/mix.2018.v8i1.006.

Oktarini, M. A. S., & Wardana, I. M. (2018). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Enjoyment terhadap Customer Satisfaction dan Repurchase Intention. *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*,

1(2), 227-237.

Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2), 118-129.

Pangandaheng, F. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. *Katalogis*, 3(2).

Park, C. (2004). Efficient or enjoyable? Consumer values of eating-out and fast food restaurant consumption in Korea. *International Journal of Hospitality Management*, 23(1), 87-94.

Pereira, D., Giantari, N. G. K., & Sukaatmadja, I. P. G. (2016). Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction dan Customer Loyalty Koperasi Dadirah di Dili Timor-Leste. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(3), 455-488.

Putra Elsavador, G. (2020). *PENGARUH FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN PRICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN GEPREK ASSALAM 99 PONOROGO (Studi Kasus Pada Pelanggan Di Geprek Assalam 99 Ponorogo)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick-casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(3), 310-329.

Sumendap, C. E., Susanti, D., & Daryanto, G. S. (2019). *Pengaruh pemasaran*

*pengalaman (experiential marketing) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (studi pada Ikea Alam Sutera) = The effect of experiential marketing and service Quality of customer loyalty through customer Satisfaction (study case in ikea alam sutera) (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).*

Sutanto, V. I. (2020). PENGARUH SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE, FOOD QUALITY DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP BEHAVIORAL INTENTIONS PADA CARL'S JR CABANG KERTAJAYA SURABAYA. *CALYPTRA*, 8(1), 1229-1241.

Tjiong, E. R. (2020). *Analisis pengaruh information quality, security, service quality, visual appearance, price, brand image, ease Of use terhadap repurchase intention melalui perceived value pada pengguna Tiket. com di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Harapan).

Vilnai-Yavetz, I., & Gilboa, S. (2010). The effect of servicescape cleanliness on customer reactions. *Services Marketing Quarterly*, 31(2), 213-234.

Vos, M. C. Cleanliness unravelled: a review and integration of literature Martijn C. Vos, Mirjam Galetzka, Mark P. Mobach, Mark van Hagen, Ad TH Pruyn.

Widyanto, J., & Siaputra, H. (2020). ANALISA PENGARUH ATMOSPHERE TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI INTERVENING VARIABLE PADA OUR BAR SURABAYA. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(1).

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1).

Wijaya, S. (2017). PENGARUH RESPONSIVENESS, PRODUCT QUALITY, PHYSICAL DESIGN, PRICE DAN HEDONIC VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA RESTORAN CARL'S JR. SURABAYA. *CALYPTRA*, 6(2), 1089-1104.

Wijayanto, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 17(1), 38-45.

Wilianto, V., Santoso, N., & Siaputra, H. (2017). Pengaruh Physical Environment Terhadap Customer Satisfaction Yang Membentuk Behavioral Intention Di Domi Deli Restaurant Surabaya: Aplikasi Skala Pengukuran Dinescape. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 5(1).

Woersdorfer, J. S. (2010). When do social norms replace status-seeking consumption? An application to the consumption of cleanliness. *Metroeconomica*, 61(1), 35-67.

Yoo, S. A. (2012). *Customer perceptions of restaurant cleanliness: A cross cultural study* (Doctoral dissertation, Virginia Tech).

<http://digilib.unila.ac.id/12980/16/BAB%20II.pdf>

<http://e-journal.uajy.ac.id/8729/3/2EM19191.pdf>

[http://eprints.dinus.ac.id/22721/11/bab2\\_19670.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/22721/11/bab2_19670.pdf)

<http://eprints.kwikkiangie.ac.id/934/3/22160127%20-%20Claudia%20Ade%20-%20bab%202.pdf>

<http://eprints.perbanas.ac.id/493/4/BAB%20II.pdf>

[http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081\\_Bab\\_2.pdf](http://etheses.uin-malang.ac.id/1775/6/06410081_Bab_2.pdf)

<http://repository.uin-suska.ac.id/4829/3/BAB%20II.pdf>

<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/4929/1/Skripsi%20Juli%20Anil>



[https://repository.usd.ac.id/35035/2/152214173\\_full.pdf](https://repository.usd.ac.id/35035/2/152214173_full.pdf)

