

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS). *Analisis Pendapatan Pekerja Bebas dan Pekerja Berusaha Sendiri 2014-2016*.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Surabaya. *Presentase Rata-rata pengeluaran perkapita*. <https://surabayakota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/479>.
- Batubara, A. W., Ginting, P., & Nurbaity, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU*. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, Vol. 14, No. 02.
- Dewi, N.P.R Astarini dan I.G.A.K.S. Ardani. (2016). *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif Terhadap Niat Beli Ulang Produk Fashion Via Online Di Kota Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Unud* Vol. 5 No.4 ISSN 2302-8912.
- Dutta, Kirti., H.G. Parsa dan M. Bujisic. (2014). *Change in Customer Patronage and Wilingness to Pay at Different Levels of Service Attributes in Restaurants : A Study in India*. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*.
- Fiani S., Margaretha dan E. Japariato. (2012). *Analisa Pengaruh Food Quality Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganeps Di Kota Solo*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vo.1 No.1.
- Hartono D,Andrian. 2013. *Influence of Experiential Attitude to Recommendation Intention Through Experiential Satisfaction and Repurchase Intention on Air Asia Airlines Customer at Surabaya*. *Junal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*. Vol. 2, No. 4, 1-5.
- Insu Park, Amit Bhatnagar & H.Raghav Rao. 2010. "Assurance Seals, On-Line Customer Satisfaction, and Repurchase Intention". *International Journal of Electronic Commerce/ Spring* Vol. 14 No.3. 11-34.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong, (2014). *Principle Of Marketing*, 15 th edition. New. Jersey: Pearson Prentice Hall,
- Kotler, Philips & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). (S. Yagan, Ed.) New Jersey, United States of America: Pearson Education Inc.
- Kassim, A.W., Igau, O.A. and Harun A. (2014). *Mediating Effect of Customer Satisfaction on Perceived Product Quality, Perceived Value, and Their Relation to Brand Loyalty*. *International Journal of Research in Management & Business Studies*.Vol. 1, No. 2 pp. 13-18.

- Mahmoudzadeh, S.M., Bakhshandeh, G. and Ilkhechi, M. (2013). *Exploring the effect of Brand Identity on Purchase Intention in Cell Phone Market in Iran*. International Journal of Management and Humanity Sciences. Vol. 2, No. 2, pp. 1165-1173.
- Mahmudah, R. A. (2013). *Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Internal Terhadap Keputusan Pembelian Di Minimarket Lima-Lima Benowo Surabaya*. Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN), 1(1).
- Marion, A. (2015). *Hubungan Antara Citra Merek (Brand Image) Kopi Kapal Api Dengan Perilaku Konsumen*. Prosiding Hubungan Masyarakat, 416-427.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (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, No. 1.
- Putra, A. Bagus, J. Lopian dan B. Lumanauw. (2014). *Bauran Pemasaran engaruhnya Terhadap Minat Membeli Kembali Vouche Isi Ulang Telkomsel*. Jurnal EMBA Vol.2 No.3 ISSN 2303-1174.
- Pongoh, M. Elisabeth. (2013). *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado*. ISSN 2303-1174.
- Piri, H. G. (2013). *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*. Jurnal EMBA Vol. 1. No. 4 Desember 2013, Hal. 504-512.
- Pramudita, Y. A., & Japarianto, E. (2013). *Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di De Kasteel Resto Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, No. 1, 1-7.
- Pratama, Handika Fikri. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Kota Bengkulu*. Jurnal Universitas Riau.
- Putri, H, T. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Terhadap Produk Naget Delicy*. Performa : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 2, 162 – 170.
- Ryu, K., H Lee., & W.G Kim. (2012). *The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food, and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, and Repurchase Intentions*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol.24, No. 2, 200-223.

- Sari, Purnama Mela. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Naifah Duta Utama Tours & Travel Pekanbaru*. Jurnal Universitas Riau.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 1.
- Sejati, B.S.Aria dan Yahya. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada StarBucks*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vo. 5 No. 3, ISSN 2461 0593.
- Sukhu, Anupama., A. Bilgihan dan S. Seo. (2017). *Willingness to pay in negative restaurant service Encounters*. International Journal of Hospitality Management 65 Elsevier.
- Sugianto, Jimmy dan S. Sugiharto. (2013). *Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No.2
- Suprihati dan W.B Utami. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Mobil Pribadi Di Kelurahan Gonilan Kabupaten Sukoharjo*. Jurnal Paradigma Vol.13 No.1 ISSN 1693-0827.
- Syaiful, I. A., & Sari, A. V. (2016). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Bertransaksi Di Media Sosial*. Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi, Vol. 1, No. 1, 95-112.
- Sudaryana, A. (2011). *Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja Pada Supermarket Di Yogyakarta*. Akmenika UPY, Vol. 8.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, R. (2013). *Analisa Pengaruh Motivasi, Persepsi, Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Xenia Di Sidoarjo*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 1, No.1 , 1-12.
- Sujarweni, V., Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Silalahi, U. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

- Zhang, Z., Ye, O., Law, R., & Li, Y. (2010). *The impact of e-word-of-mouth on the online popularity of restaurants: a comparison of consumer reviews and editor reviews*. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 694–700.
- Wibowo, S. F., & Sarih, I. P. (2014). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Indomaret Palmerah)*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 5, No. 2.
- Yamin, R. (2013). *Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Astra International Daihatsu Di Manado*. *Jurnal Emba*, Vol. 1, No. 3, 1231-1240.