

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A. F. R., & YOESTINI, Y. (2012). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Adytomo, Yudith. 2006. "Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang". Thesis Tidak Dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Al-Ansi, A., Olya, HGT dan Han, H. (2018), "Pengaruh risiko umum pada kepercayaan, kepuasan, dan niat anjuran untuk makanan halal", *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan* (dalam pers).
- Ali, F., Kim, WG, Li, J. and Jeon, HM (2018), "Jadikan itu menyenangkan: pengalaman pelanggan, kepuasan dan loyalitas di taman hiburan Malaysia", *Jurnal Pemasaran & Manajemen Destinasi*, Jil. 7 No. 1, hal. 1-11.
- Arikunto, S. (1999). *Prosedur Kajian Suatu Pendekatan Praktik*.
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arli, D., & Tjiptono, F. (2014). Does corporate social responsibility matter to consumers in Indonesia?. *Social Responsibility Journal*.
- Arli, D., Leo, C., & Tjiptono, F. (2016). Investigating the impact of guilt and shame proneness on consumer ethics: A cross national study. *International Journal of Consumer Studies*, 40(1), 2-13.
- Azwar, A., & Prihartono, J. (2003). *Metodologi penelitian kedokteran dan kesehatan masyarakat*. Batam: Binarupa Akara.
- Baker, J., & Wakefield, K. L. (2012). How consumer shopping orientation influences perceived crowding, excitement, and stress at the mall. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(6), 791-806.
- Carranza, R., Díaz, E. dan Martín-Consuegra, D. (2018), "Pengaruh kualitas terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan analisis peta kinerja-penting: mengeksplorasi peran mediasi kepercayaan", *Jurnal Teknologi Perhotelan dan Pariwisata*, Jil. 9 No.3, hal.380-396.
- dan Supomo, I. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta. Yogyakarta.

- Drake, C., Gwynne, A., & Waite, N. (1998). Barclays Life customer satisfaction and loyalty tracking survey: a demonstration of customer loyalty research in practice. *International Journal of Bank Marketing*.
- Ernanda, D., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10).
- Ghanimata, Fifyanita. 2012. Analisa Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2012. Diunduh dari: <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/djom>. Diakses pada: 23 April 2018.
- Griffin, J. (2009). *Taming the search-and-switch customer: earning customer loyalty in a compulsion-to-compare world*. John Wiley and Sons.
- Hair, J. F., Money, A. H., Samouel, P., & Page, M. (2007). Research methods for business. *Education+ Training*.
- Hair, P., & Hampson, S. E. (2006). The role of impulsivity in predicting maladaptive behaviour among female students. *Personality and Individual Differences*, 40(5), 943-952.
- Han, H., Nguyen, HN, Song, H., Chua, B.-L., Lee, S. dan Kim, W. (2018), "Drivers loyalitas merek di rantai industri kedai kopi", *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, Jil. 72 No.1, hal.86-97.
- Han, H., Nguyen, HN, Song, H., Chua, B.-L., Lee, S. dan Kim, W. (2018), "Drivers loyalitas merek di rantai industri kedai kopi", *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, Jil. 72 No.1, hal.86-97.
- Hutchinson, J., Lai, F. dan Wang, Y. (2009), "Memahami hubungan kualitas, nilai, ekuitas, kepuasan, dan niat perilaku di antara para pelancong golf", *Manajemen Pariwisata*, Jil. 30 No.2, hal.298-308.
- Irvan, T., Armanu, A., Achmad, S., & Noermijati, N. (2013). Organizational commitment as mediation variable influence of work motivation, leadership style and learning organization to the employees performance. *IOSR Journal of Business and Management*, 7(2), 12-25.
- Jani, D. dan Han, H. (2015), "Pengaruh Stimulus Lingkungan Terhadap Loyalitas Emosional Pelanggan Hotel tanggapan: menguji efek moderasi dari lima

- faktor kepribadian besar”, *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, Jil. 44 No.1, hal.48-57.
- Keiningham, TL, Cooil, B., Aksoy, L., Andreassen, TW dan Weiner, J. (2007), “Nilai perbedaan kepuasan pelanggan dan metrik loyalitas dalam memprediksi retensi pelanggan, rekomendasi, dan pangsa dompet”, *Mengelola Kualitas Layanan: Jurnal Internasional*, Jil. 17 No.4, hal.361-384.
- Keller, I., & Largiader, C. R. (2003). Recent habitat fragmentation caused by major roads leads to reduction of gene flow and loss of genetic variability in ground beetles. *Proceedings of the Royal Society of London. Series B: Biological Sciences*, 270(1513), 417-423.
- Kim, E. dan Ham, S. (2016), “Pengungkapan informasi nutrisi restoran sebagai sosial perusahaan inisiatif tanggung jawab: tanggapan sikap dan perilaku pelanggan”, *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan*, Jil. 55 No.C, hal.96-106.
- Kim, YK dan Lee, HR (2010), "Kepuasan pelanggan menggunakan operator biaya rendah", *Manajemen Pariwisata*, Jil. 32 No.2, hal.235-243.
- Knight, R. J., & Nur, A. (1987). The dielectric constant of sandstones, 60 kHz to 4 MHz. *Geophysics*, 52(5), 644-654.
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management* (p. 352). Boston, MA: Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, C. T., & Ho-Ming, O. (2012). *Principles of marketing: an Asian perspective*. Pearson/Prentice-Hall.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2019). Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit. In *Marketing wisdom* (pp. 139-156). Springer, Singapore.
- Kutan, A. M., & Sudjana, B. G. (2004). Worsening of the Asian Financial Crisis: Who is to Blame?. *Available at SSRN 547862*.
- Lam, SY (2001), "Pengaruh lingkungan toko pada perilaku belanja: tinjauan kritis", *Rayuan dalam Riset Konsumen*, Jil. 28 No. 1, hlm. 190-197.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99-107.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). Manajemen pemasaran jasa.
- Martin, WC, Ponder, N. dan Lueg, JE (2009), "Persepsi kewajaran harga dan loyalitas pelanggan dalam konteks ritel", *Jurnal Penelitian Bisnis*, Jil. 62 No.6, hal.588-593.
- Mason, K., Jones, S., Benefield, M. dan Walton, J. (2016), "Membangun hubungan konsumen di industri restoran layanan cepat", *Jurnal Riset Bisnis Jasa Makanan*, Jil. 19 No.4, hal.368-381.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal tabularasa*, 6(1), 87-97.
- Namkung, Y. dan Jang, S. (2007), "Apakah kualitas makanan benar-benar penting di restoran: dampaknya terhadap pelanggan kepuasan dan niat perilaku?", *Jurnal Penelitian Perhotelan dan Pariwisata*, Jil. 31 No.3, hal.387-410.
- Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JNE SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer: A behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Pardjono, P., Sugiyono, S., & Budiyo, A. (2015). Developing a model of competency and expertise certification tests for vocational high school students. *REiD (Research and Evaluation in Education)*, 1(2), 129-145.
- Peri, C. (2006). The universe of food quality. *Food quality and preference*, 17(1-2), 3-8.
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). *Food science*. Springer Science & Business Media.
- Rbayulia. 2013. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Terhadap Tingkat Penjualan Pada Usaha Jasa Mikro-Kecil (Studi Kasus: Sekitar Kampus Uin Syarif Hidayatullah Jakarta). Skripsi tidak diterbitkan. Jakarta.
- Riduwan, E. A. K., & Achmad, E. (2007). Cara menggunakan dan memaknai analisis jalur (path analysis). *Penerbit: Alfabeta. Bandung*.

- Ryu, K., Lee, H. R., & Kim, W. G. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Saladin, D. (2003). Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. *Bandung: Linda Karya*.
- Salasia, S. I. O., Tato, S., Sugiyono, N., Ariyanti, D., & Prabawati, F. (2011). Genotypic characterization of *Staphylococcus aureus* isolated from bovines, humans, and food in Indonesia. *Journal of Veterinary Science*, 12(4), 353-361.
- Santoso, A., & Sutigno, P. (2002). Penelaahan Pengaruh Waktu Pengkondisian dan Penggunaan Parafin pada Contoh Uji terhadap Emisi Formaldehida Papan Partikel. *Jurnal Penelitian Hasil Hutan*, 20(1), 86-93.
- Santoso, B. (1999). Pendugaan fungsi keuntungan dan skala usaha pada usahatani kopi rakyat di Lampung.
- Santoso, H. (2009). Pengaruh Peran Ganda Wanita Dan Kesejahteraan Keluarga Terhadap Pendidikan Formal. *DIMENSIA: Jurnal Kajian Sosiologi*, 3(2).
- Santoso, I. (1999). Analisa overruns biaya pada beberapa tipe proyek konstruksi. *Civil Engineering Dimension*, 1(1), 40-45.
- Santoso, S. (2006). *Statistik Parametrik+ CD*. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, S., Foster, R. G., Lucas, R. J., & Hankins, M. W. (2003). Calcium imaging reveals a network of intrinsically light-sensitive inner-retinal neurons. *Current biology*, 13(15), 1290-1298.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2009). Service quality, perceive value, satisfaction, trust, dan loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia menurut penilaian pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(1), 23-37.
- Setiawan, M. F. (2013). Analisa pengaruh food quality dan brand image terhadap keputusan pembelian roti kecil toko roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 1(1).
- Sihite, J., Assauri, S., & Halim, R. E. (2018). Brand promise and reputation against the campaign of a political party.

- Srivastava, M., Bhadra, S., Goli, S., & Kamisetti, T. K. (2015). Customer service quality at retail stores in Hyderabad Airport. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 6(3), 43-52.
- Sugiyono, A. (2001). Metodologi Ekonomi Positivisme.
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Sunyoto, D. (2011). Analisis regresi dan uji hipotesis. *Yogyakarta: Caps*.
- Suryabrata, S. (2000). Pengembangan alat ukur psikologis. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Susilo, N., Hasbullah, R., & Sugiyono, S. (2013). Proses Pengolahan Beras Pratanak Memperbaiki Kualitas dan Menurunkan Indeks Glikemik Gabah Varietas Ciherang (Parboiled Rice Processing Improve Quality and Reduce Glycemic Index of Paddy cv. Ciherang). *Jurnal Pangan*, 22(3), 209-220.
- Swastha, Basu. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of marketing research*, 25(2), 204-212.
- Umar, T. (2011). Pengaruh outbond training terhadap peningkatan rasa percaya diri kepemimpinan dan kerjasama tim. *Jurnal Ilmiah SPIRIT*, 11(3).
- Widoyoko, R. D. T. (2016). *Pengaruh model pembelajaran snowball throwing dan rasa percaya diri terhadap keterampilan berbicara siswa kelas viii smp negeri di Kabupaten Pacitan* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret Universi

<https://stockpapers.id/analisis-saham-pzza-2020/>

<https://www.linovhr.com/food-and-beverage-adalah/>

<https://www.ocbcnisp.com/id/article/2021/12/23/fnb-adalah>

<https://kominfo.bengkulukota.go.id/pentingnya-penggunaan-dan-pemanfaatan-teknologi-di-masa-pandemi/>

<https://covid19.go.id/edukasi/apa-yang-harus-kamu-ketahui-tentang-covid-19/adaptasi-kebiasaan-baru>

<https://kemenperin.go.id/artikel/22227/Pandemi-Ubah-Pola-Konsumsi,-Industri-Makanan-Perlu-Berinovasi>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/05/inilah-provinsi-yang-paling-banyak-jumlah-restorannya> halaman 2

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210819140205-17-269634/mengejutkan-laba-pizza-hut-meroket-201-omzet-masih-drop#:~:text=Sepanjang%206%20bulan%20awal%20tahun,gerai%20pada%20akhir%20Desember%202020.>

<http://eprints.perbanas.ac.id/1305/4/BAB%20II.pdf>

https://www.traveloka.com/id-id/restaurants/indonesia/city/manado-101092/type-FAST_FOOD

<https://raharja.ac.id/2020/10/23/manfaat-penelitian/>

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20210819140205-17-269634/mengejutkan-laba-pizza-hut-meroket-201-omzet-masih-drop#:~:text=Sepanjang%206%20bulan%20awal%20tahun,gerai%20pada%20akhir%20Desember%202020.>

[https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/05/pizza-hut-indonesia-balikkan-kerugian-jadi-laba-pada-2021#:~:text=PT%20Sarimelati%20Kencana%20Tbk%20\(PZZA,Rp3%2C46%20triliun%20pada%202020.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/04/05/pizza-hut-indonesia-balikkan-kerugian-jadi-laba-pada-2021#:~:text=PT%20Sarimelati%20Kencana%20Tbk%20(PZZA,Rp3%2C46%20triliun%20pada%202020.)

<https://www.msn.com/id-id/ekonomi/detailsaham/financials/fi-a1r9lh>

<https://mojom.co/terminal/pizza-hut-dan-dominos-pizza-mana-yang-memiliki-rasa-piza-lebih-unggul/>

