

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, J., & Samuel, D. H. (2014). Pengaruh *Satisfaction* dan *Trust* Terhadap Minat Beli Konsumen (*Purchase Intention*) di *Starbucks The Square* Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–10.
- Aini, Z. (2018). Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya Pada *Customer Loyalty* Perbankan Syariah. 6.
- Andhika, R. (2019). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada *Customer Experience Department*. *Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(2), 44–49.
- Arboretti, R., Bathke, A., Bonnini, S., Bordignon, P., Carrozzo, E., Corain, L., & Salmaso, L. (2018). *Parametric and Nonparametric Statistics for Sample Surveys and Customer Satisfaction Data*. <http://www.springer.com/series/8921>
- Artuger, S., Cevdet Cetinsoz, B., & Kilic, I. (2013). *The Effect of Destination Image on Destination Loyalty: An Application In Alanya*. *European Journal of Business and Management Wwww.Iiste.Org ISSN*, 5(13). http://iscthlr.turismo.wu-wien.ac.at/files/papers/p40_fullpaper.pdf
- Chrestina, Y. A., Rahadhini, M. D., & Sriwidodo, U. (2017). Pengaruh Keragaman Menu, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi.
- Christian, M., & Nuari, V. (2016). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja *online Bhinneka.Com*. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 33–53. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol20.iss1.art4>
- Etemad Sajadi, R., & Bohrer, L. (2019). *The Impact of Service Recovery Output/Process on Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of The Airline Industry*. *Tourism and Hospitality Research*, 19(2), 259–266. <https://doi.org/10.1177/1467358417743080>
- Fine, G. A. (2003). *Crafting authenticity: The validation of identity in self-taught art*. *Theory and Society*. <https://doi.org/10.1023/A:1023943503531>, 32, 153–180.
- Fitriana, M., Ekowati, T., & Wijayanti. (2016). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Rumah Makan *Olive Fried Chricken* Cabang Purworejo. <http://www.kitareview.com/kuliner-khas->
- Franziska, K. (2015). *The Influence of Culture and Personality on Customer Satisfaction*. [https://books.google.co.id/books?id=o2mhCwAAQBAJ&lpg=PR10&ots=P2XdYIrkCd&dq=Kruger%20%20F.%20\(2015\).%20The%20Influence%20of%20Culture%20and%20Personality%20on%20Customer%20Satisfaction&lr&pg=PA1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=o2mhCwAAQBAJ&lpg=PR10&ots=P2XdYIrkCd&dq=Kruger%20%20F.%20(2015).%20The%20Influence%20of%20Culture%20and%20Personality%20on%20Customer%20Satisfaction&lr&pg=PA1#v=onepage&q&f=false)
- Gaurav Purohit, & Divya Purohit. (2013). *From Customer Satisfaction to Customer Delight: A New Trend in Hospitality Industry*. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(5), 545–548.

- Gennie, T. A. (2019). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL TRAVELODGE BATAM. *JOM FISIP*, 6.
- Hasanah, U., & Harti. (2012). Pengaruh Keragaman Menu, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai *Variabel Intervening* Pada Waroeng "SS" (*Spesial Sambel*) Surabaya. 1(1).
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
<https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Heryati, E. (2015). Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, *Private Brand* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan *Hypermart Puri* Jakarta. *Komunikologi*, 12(1).
- Hill, N., Brierley, J., & MacDougall, R. (2017). *How To Measure Customer Satisfaction (2nd ed.)*.
- Imron, I. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering*, 5(1), 19–28.
- Indarti. (2016). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada *Bank Rakyat Indonesia (BRI)* di Purworejo.
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). Pengaruh Harga Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan *Intervening* Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(1).
- Khan, S., & Afsheen, S. (2012). *Determinants of Customer Satisfaction in Telecom Industry A Study of Telecom industry Peshawar KPK Pakistan*. *J. Basic. Appl. Sci. Res*, 2(12), 12833–12840. www.textroad.com
- Kharisma, A. D., & Hidayat, A. (2019). Pengaruh *Customer Delight* dan *Kepuasan Konsumen* Terhadap Loyalitas Konsumen Bukit Sekipan Tawangmangu.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (edisi 1). Jakarta: Salemba Empat, 4.
- Kurniasari, & Nina Ernawati. (2012). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan *Laundry Kencling* Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-Man*, 1(3), 57–68.
- Lego Muñoz, C., & Wood, N. T. (2009). *A recipe for success: understanding regional perceptions of authenticity in themed restaurants*", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*.
<https://doi.org/10.1108/17506180910980564>, 3(3), 269–280.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2012). *SERVICES MARKETING: People, Technology, Strategy*.
- Mabrur, A. (2014). Pengaruh *Customer Delight* Terhadap *Customer Loyalty* Pada Bank BRI Syariah di Kota Semarang. *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Maggie Wenjing Liu Hean Tat Keh. (2015). *Consumer delight and outrage: scale development and validation*. *Journal of Service Theory and Practice*, 25(6), 680–699.

- Malyadri, P., Senthilkumar, S., Shrivastava, R., Kishore, K., & Saravanakumar, S. (2016). *Journal of Marketing and Customer Research. Marketing and Customer Research*, 30. <https://doi.org/10.7176/JMCR>
- Mawey, T. C., Tumbel, A. L., & Ogi, I. W. (2018). *THE INFLUENCE OF TRUST AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION PT BANK SULUTGO. EMBA*, 6(3), 1198–1207.
- Moch Riski Pratama. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nipsea Paint And Chemicals Jember). (*Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember*).
- Mohmed, A. S. I., Azizan, B., & Jali, Z. (2013). *The Impact of Trust and Past Experience on Intention to Purchase in E-Commerce. International Journal of Engineering Research*, 7(10), 28–35. www.ijerd.com
- Muliani, L. (2019). POTENSI BUBUR ASE SEBAGAI DAYA TARIK WISATA KULINER JAKARTA. In *Destinesia Jurnal Hospitaliti & Pariwisata* (Vol. 1, Issue 1). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Novan Haryono, & Rony Octavia. (2014). ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK DAN MUTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. 4(2).
- Nugroho, D. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *OE, VII*(2).
- Nur Laely. (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2).
- Putra, A. (2020). Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Konsumen Dan Implikasinya Pada Minat Pembelian Ulang Produk *Sunnygold. JDM*, 3(2), 196–211.
- Putra, S. W. (2018). Loyalitas yang Dibentuk oleh Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* (Survei Pada PT. Pos Indonesia Kantor Asia Afrika Bandung). www.asperindo.org,
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Among Makarti*, 10(19).
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sangadji, M. E. , & S. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian.
- Sangadji, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset.
- Sari, A. A. A. M., & Sukawati, T. G. R. (2020). PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DENGAN *SERVICE QUALITY* SEBAGAI

- VARIABEL MODERASI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(1), 278.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i01.p15>
- Sarwar, M. Z., Abbasi, K., & Pervaiz, S. (2012). *The Effect of Customer Trust on Customer Loyalty and Customer Relation: A Moderating Role of Cause Related Marketing*. *Global Journal of Management and Business Research*. .
https://Globaljournals.Org/GJMBR_Volume12/4-The-Effectof-Customer-Trust-on-Customer.Pdf. Diakses 20 Juni 2015, 1.0(6), 27–36.
- Sasha Dwi Harumi. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan *Seiko Laundry Medan*. *Analitika: Jurnal Magister Psikologi UMA*, 8(2), 115–128.
- Shoukat, M. H., & Ramkissoon, H. (2022). *Customer delight, engagement, experience, value co-creation, place identity, and revisit intention: a new conceptual framework*. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 31(6), 757–775.
<https://doi.org/10.1080/19368623.2022.2062692>
- Soetanto, M., Andajani, E., & Ayu, P. (2018). Pengaruh Faktor Pemilihan Restoran Etnik Terhadap *Perceived Image* Pelanggan *Dream of Kahyangan Art Resto* Surabaya. In *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)* (Vol. 1, Issue 1). www.ekonomibisnis.suarasurabaya.net
- Sri Sudarsi. (2008). *Customer Delight dan Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 7(1), 44–51.
- Stan, V., Caemmerer, B., & Cattan Jallet, R. (2013). *Customer Loyalty Development: The Role Of Switching Costs*. *The Journal of Applied Business Research*, 29(5).
<https://doi.org/https://doi.org/10.19030/jabr.v29i5.8069>
- Subakti, A. G. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan (Agung Gita Subakti)
 ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN SAUNG MIRAH, BOGOR.
- Timothy, D. J., & Ron, A. S. (2013). *Understanding heritage cuisines and tourism: Identity, image, authenticity, and change*. In *Journal of Heritage Tourism* (Vol. 8, Issues 2–3, pp. 99–104). <https://doi.org/10.1080/1743873X.2013.767818>
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. *Management & Business*, 1(2).
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko>
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Unidha M. (2017). *The Effect of Service Quality on Trust and Loyalty for Giant Customers in Malang City*.
- Yang Yang, J. (2020). *A cognitive appraisal process of customer delight: the moderating effect of place identity*. *Journal of Travel Research*, 59.
<https://doi.org/10.1177/0047287519872827>
- Zarei, E., Khabiri, R., Arab, M., & Daneshkohan, A. (2015). *The effect of hospital service quality on patient's trust*. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 17(1), 1–5. <https://doi.org/10.5812/ircmj.17505>

Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) *Regional I* Sumatera.

