

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Rousan, Ramzi, M., dan Mohamed, B. 2010. Customer Loyalty and the Impacts of Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan. *International Journal of Economics and Management Engineering*. Vol. 4, No. 7
- Anggraini, L D, Deoranto, P, dan Ikasari, D M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. Vol. 4, No. 2
- Baraniah, M A. 2014. *Pegangan Memahami Importasi Hewan & Produknya*. Penebar Swadaya. Jakarta
- Bhote, K R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. AMA Membership Publications Division, American Management Association. New York
- Bly, R W. 2003. *Fool Proof Marketing*. Erlangga. Jakarta
- Cannon, J P, Perreault, W D, dan McCarthy, E J. 2009. *Pemasaran Dasar 2, Edisi 16*. Salemba Empat. Jakarta
- Chaniago, H. 2019. *Kisah Hidup Haji Bustamam Pendiri Restoran Sederhana*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Jakarta
- Dirgantara, H B dan Sambodo, A T. 2015. Penerapan Model Importance-Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains dan Teknologi*. Vol. 2, No.1
- Hair, dkk. 2010. *Multivariate Data Analysis, 7th ed*. Pearson Prentice Hall. New Jersey
- Kotler, P dan Keller, K L. 2005. *Manajemen Pemasaran 1, Edisi ke sebelas*. Gramedia. Jakarta
- Kotler, P dan Keller, K L. 2007. *Manajemen Pemasaran 2, Edisi ke dua belas*. Gramedia. Jakarta
- Lovelock, C dan Wright, L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta
- Marsum, W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi 4*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Parasuraman, A, Zeithaml, V A, dan Berry, L L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49, No. 04

- Parasuraman, A, Zeithaml, V A, dan Berry, L L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64, No. 01
- Pearson, N. 1996. Building Brands Directly: Creating Business Value from Customer Relationships. *Journal of Macmillan Bussiness*. Vol. 20, No. 06
- Qomariah, N. 2012. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Vol. 10, No. 1
- Rachmawati, M. 2009. *Sukses Bisnis Rumah Makan Padang*. Kriya Pustaka. Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sumarsono, D. 2015. *Luar Biasa Bisnis Restoran di Indonesia*. Gramedia. Jakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Reika Cipta. Jakarta
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Topowijono, S W. 2018. Penerapan Hygiene dan Sanitasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Kualitas Food and Baverage (Studi pada Pantai Konang Desa Ngelebeng Kecamatan Panggul Kabupaten Trenggalek). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 58, No. 02
- TransMedia, R. 2008. *100 Tempat Makan Paling Diincar*. TransMedia Pustaka. Jakarta
- Umar, H. 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia. Jakarta
- Wildan. 2005. *Panduan Survey Kepuasan PT.Sucofindo*. PT. Sucofindo. Jakarta.
- Zeithaml, V A dan Bitner, M J. 2003. *Service Marketing*. Mc Graw Hill. New York