

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Firdausi Ahsan dan Lukmandono, 2021, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Anita Family Bakery Sumenep. *Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan I (SENASTITAN I)* ISSN: 2775-5630 Surabaya, 6 Maret 2021
- Ahsan dan Lukmandono, 2021, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Produk Anita Family Bakery Sumenep, *Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan I (SENASTITAN I)*, Vol 1 No2 Hal 1-10.
- Angipora, 2017, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ani Lestari & Edy Yulianto, 2018, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, JAB*, |Vol. 54 No. 1 Hal 1-10.
- Anik Nurhanifah dan Sutopo, 2016. Analisis Pengaruh Kualiti Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen*, Volume.3.No.4, Hal 1-19.
- Arman Syah & Angga Pratama, 2020, Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. Volume 2 No. 2 September 2018 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791
- Bagyalakshmi Gopi, Nusrah Samat, 2020, The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty. *British Food Journal*, Vol. 122 No. 10, pp.
- Basu Swasta dan Ibnu Sukotjo, 2016, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi. Ketiga, Liberty. Yogyakarta.
- Crawford dan Benedetto, 2017, *Marketing*, McGraw-Hill, New York.
- Dahlan Abdullah, 2018, *Food Quality, Service Quality, Price Fairness and Restaurant Re-Patronage Intention: The Mediating Role of Customer Satisfaction*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* Vol. 8 , No. 17, Special Issue on Revisiting Foodservice and Gastronomy Intersection: Business, People and Performance, 2018, E-ISSN: 2222-6990
- Dhewanto, W., Indradewa, R., Ulfah, W. N., Rahmawati, S., Yoshanti, G., & Zendry, C. (2017) *Manajemen Inovasi Untuk Usaha Kecil & Mikro*, Alfabeta, Bandung.

- Elijah Joel Mustamu & Ngatno, 2021, Pengaruh Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Kfc Sron dol. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. X, No. I.
- Eun-Young Park, 2019, *The Effect of Location of Waiting Place on Consumers' Perceived Waiting Time in a Family Restaurant*. *Journal of Distribution Science* 17-6 (2019) 77-84 77 Print ISSN: 1738-3110 / Online ISSN 2093-7717
- Evan Chandra Kusuma, 2018, Pengaruh Nilai Yang Diterima Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan : Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator dan Gender Sebagai Moderator the study used Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Model (SEM), *Jurnal Ekonomika* Vol 1 No3 Hal 1-10.
- Familiar & Ida Maftukhah, 2018, Kukuh Familiar dan Ida Maftukhah. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4 (4).
- Fandy Tjiptono, 2020, *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fitri Dwi Setya, M. Rajab Lubis & Sjahril Effendy, 2020, Hubungan Kualitas layanan dan Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan di Raihan Bakery Cake & Shop Medan Tabularasa: *Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(2) 2020: 91-118
- . Greifie Lumintang Rotinsulu Jopie J, 2017, Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA* Vol. 3 No.1, Hal.1291-1302.
- Griffin, 2013, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta.
- Hendri Ma'ruf, 2016, *Pemasaran Ritel*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hurryati, 2018, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. ALFABETHA, Bandung.
- Indriantoro, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, BPF, Yogyakarta.
- J. Supranto, 2021, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Jordyanto Hermanus Laemonta & Metta Padmalia, 2016, Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan Martabak 93, *Jurnal Entrepreneur dan Entrepreneurship*, Volume 5, Nomor 2, Hal 1-19.

- Kiki Amelia Nurmala Dewi, 2016, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Dunkin' Donuts di Surabaya Dan Sidoarjo). *BISMA – Bisnis dan Manajemen* –Volume 9 No. 1 Hal 1-.10.
- Kotler dan Keller, 2017, Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, 2016, *Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium*, Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Lamb, 2017, *Pemasaran*, Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Lestari, Ani dan Edy Yulianto, 2018, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 54 No. 1 .
- Ling Chen Hoe, DBA, 2018, The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry, The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry, *International Journal of Industrial Marketing*, ISSN 2162-3066, Vol 3 No 1 Hal 20-35.
- Lovelock dan Wright, 2017, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Indonesia.
- Lukas dan Farel, 2020, The Effect of Market Orientation om Product Innovation, *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol 28, 239-247.
- Manullang, 2017, *Dasar-dasar Manajemen Bagi Pimpinan Perusahaan*. Gajah Mada Press, Jakarta.
- Mariana Puspa Dewi, 2020, Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada RM. Wongsolo Malang. *IQTISHODUNA* Vol. 16 (2),
- Mohd Aliff Abdul Majid, 2018, *Service Quality, Food Quality, Image and Customer loyalty: An Empirical Study at a Hotel Restaurant menyimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas memiliki hubungan yang signifikan dengan pelanggan loyalitas*. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* Vol. 8 , No. 10, Oct. 2018, E-ISSN: 2 22 2 -6990 © 2018 HRMARS
- Muhammad Ryan Fauzi, 2019, Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, *E-Jurnal Manajemen*, Vol. 8, No. 11, 2019 : 6741-6761.
- Novita dan Hening, 2015, Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 5, Hal 1-20.

- Nugroho dan Ratih Paramita, 2019, Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang. *EKOBIS* vol. 2 no. 1. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang
- Ottenbacher & Gnoth, 2015, Ottenbacher, M dan Gnoth, J (2005). How to Develop Successful Hospitality Innovation. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 2005 46: 205-222
- Palitati, 2017, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Haluoleo Kendari, Sulawesi Selatan Email: alyda_palitati@yahoo.com
- Parasuraman *et al*, 2018, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey
- Philip Kotler dan Gerry Amstrong, 2019, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk, Prenhalindo, Jakarta.
- Putro, Shandy Widjoyo, dkk, 2018l, Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restora Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol.2 No.1, 1-9,
- Rangkuti, 2016, *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sekaran, 2017, *Research Methods For Business (Metode Penelitian Untuk Bisnis)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Setiadi, 2016, *Konsep Dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan (Ed.2)*, Graha, Yogyakarta,
- Sevilla, Consuelo G. et. Al, 2019, *Research Methods*, Rex Printing Company. QuezonCity.
- Somnuk Aujiरण्ण, Yuttachai Hareebin, 2020, *The Effect of Strategic Intuition, Business Analytic, Networking Capabilities and Dynamic Strategy on Innovation Performance: The Empirical Study Thai Processed Food Exporters*. *Journal of Asian Finance, Economics and Business* Vol 7 No 1 (2020) 259-268
- Soni Suntani Sentiana, 2018, *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Volume 2 No. 2 September 2018 P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791
- Supramono, 2011, *Perbankan dan Masalah Kredit*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2018, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta, Jakarta.

Suzy Widyasari Euis, Soliha Sophiyanto, Wuryan Lenny, Dwi Damayanti, 2017, Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Studi Empiris pada Koran Harian Suara Merdeka di Kota Semarang), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol2 No3 Hal 1-6

Swastha dan Irawan, 2016, *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.

Taufiq Amir, 2017, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*, Raja Grafindo. Persada, Jakarta.

Tefera & Govender, 2017, Service Quality, Customer Satisfaction and loyalty: The Perceptions of Ethiopian Hotel Guests. *African, Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 6 (2), Hal 1-19.

Tjiptono, 2017, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta

Tjiptono, 2020, *Pemasaran Jasa– Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta.

Trixie Anindra Violeta, Sri Suryani, 2019, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Amanda Brownies Di Kota Bandung, *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, Vol 10 No 1, Hal 1-10.

_____, 2016, *Pedoman Penulisan Skripsi*, UMK, Kudus.