

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2022). Jumlah Rumah Makan Menurut Kecamatan di Kabupaten Gresik Tahun 2018-2022.
- Abdullah. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. *In Aswaja Pressindo*.
- Ahyani. (2023). *The influence of product quality and service quality on consumer satisfaction. Journal of Economics and Business letters*, 3, 11–17.
- Anggraini, L. D., Daeranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan *Metode Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. *Jurnal Industri*, 4(2), 74–81.
- Anjarsari, G. E., Sri Suprpti, N. W., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Serta Niat Berperilaku. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 5, 1347–1374. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i05.p05>
- Briana, M. S. (2018). Perancangan Ulang Identitas Visual Rumah Makan Tirta Asri Girli Temanggung. *Jurnal Ilmiah Desain Komunikasi Visual (Rupaka)* (Vol. 1, Nomor 2).
- Candra, M. L. (2018). Peran *Waiters/Waitress* dalam Meningkatkan Kepuasan *Customers* di Restoran Bumbu Desa *Aston Hotel and Coference Center*. Universitas Jember.
- Cheah, A. K. W., Kangkorn, T., Tan, E. H., Loo, M. L., & Chong, S. J. (2018). *The validation study on a three-dimensional burn estimation smart-phone application: accurate, free and fast? Burns & Trauma*, 6, 1–6. <https://doi.org/10.1186/s41038-018-0109-0>
- Darno, D., & Sri Yanthy Yosepha. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50.
- Firmansyah, D., & Dede, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & Guanigrat, R. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga dan *Brand Image* pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. *Seminar Nasional & Call For Paper Hubisintek*, 934–943.

- Hariyanto, A. Triyono, Sri Wahyuni, dan Joko Widodo. (2022). Pengaruh Cita Rasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Warung bank One 2di Jalan Mastrip Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi : Jurnal Imliah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*. Vol. 16, No.1.
- Hermawan, eric. (2023). Literatur Review Perilaku Konsumen : Loyalitas Pelanggan, Pembelian Ulang dan Minat Beli. *JGIA (Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi)*. Vol. 1, No.1.
- Ikbal Rizki Putra. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode IPA dan CSI (Vol. 2, Nomor 1). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indrawati, K. A. P. *et al.* (2017). Efektivitas Iklan Melalui Media Sosial Facebook dan Instagram Sebagai Salah Satu Strategi Pemasaran di Krisna Oleh-Oleh Khas Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(2), 78–81.
- Jalil, I. (2018). *The Influence of Product and Service Quality Toward Customer Satisfaction at Fast Food Restaurant in Banda Aceh , Aceh Province. ICOFEB 2018, November 12-13, Lhokseumawe, Indonesia Copyright EAI.* <https://doi.org/10.4108/eai.12-11-2018.2288830>
- Kotler dan Keller. (2012). *Marketing Management*. In Prentice - Hall Published (14 ed.). <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>.
- Kotler, P. (2012). *Marketing Managemet Person Global Edition*. In Pearson Custom Publishing.
- Liu, Y., & Jang, S. (Shawn). (2009). *Perceptions of Chinese restaurants in the U . S .: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? International Journal of Hospitality Management*, 28, 338–348.
- Lovelock, C. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lubis, S. N., Fauzia, L., & Utami, D. (2020). CSI (*Customer Satisfaction Index*) and IPA (*Importance Performance Analysis*) of Mandheling Coffee in Medan. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 454(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/454/1/012007>
- Margaretha, F., & Edwin, J. (2012). Analisa Pengaruh *Food Quality* dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Ganep's Di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1(1), hal.1-6.
- Nabillah, R. S., Ismawati, R., Handajani, S., & Astuti, N. (2021). Studi Kesukaan Panelis Terhadap Nasi Krawu Makanan Khas Gresik. *Jurnal Tata Boga*, 10(2), 373–379.

- Pertiwi, I. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index* Studi Kasus pada Restoran A&W Maspion Square Surabaya. *Soetomo Management Review*, 1(3), 263–280.
- Pitoy, C. D., Tampy, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel *Best Western The Lagoon* Manado. *Productivity*, 2(1), 1–5.
- Pratama, R. N. Y. F., & Fuadi, S. (2021). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mama Alya di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 01(3), 636–652.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). *The influence of physical environments on disconfirmation, customer satisfaction, and customer loyalty for first-time and repeat customers in upscale restaurants*. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 599-611.
- Samroh. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Herbalife di Kabupaten Sintang. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .Universitas Muhammadiyah Pontianak Kampus Sintang.
- Sandra Oktaviana Pinaraswati, Saibat, Agustiawan Djoko Baruno, S. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Nasi Krawu Khas Gresik Jawa Timur. *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 20(1), 28. <https://doi.org/10.30651/blc.v20i1.15605>
- Satriyasa, B. K. (2016). *Metodologi Penelitian: Metode Kuantitatif*. Udayana University Press.
- Sayed, F., Ilato, R., Hafid, R., Moonti, U., & Sudirman, S. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Amira Meubel Kota Gorontalo. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 83–92. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18651>
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol., 03(1), 63–76.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. Penerbit Andi.
- Vega Veniranda and Reggie Surya. (2022). *Consumer Analysis of Commercial Plant-Based Jerky*. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science*. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/998/1/012059>
- Wahyudi, M. R., Baihaqi, I., & Prihananto, P. (2020). Implementasi Six Sigma untuk Perbaikan Proses Bisnis dan Perancangan Prosedur Operasional Standar: Studi Kasus pada Nasi Krawu Bu Tiban Gresik. *Jurnal Teknik ITS*, 9(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v9i2.54031>
- Wahyuningsih, N., & Ernawati, S. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rocket Chicken Kota Bima. *Journal Scientific Of Mandalika (JSM)*, 2(5), 175–185. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol2iss5pp175-185>
- Wardhani, E. K. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Jasa Penerbangan (Studi Kasus Pada Jasa Penerbangan Garuda Indonesia Semarang - Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, 3(1), 40–63.
- Wibowo, T. J., & Ardhi, M. N. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Pada Minimarket SK. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri dan Informasi*, 7(1), 34–49. <https://doi.org/10.31001/tekinfo.v8i1.678>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada *E-Commerce* Model *Business to Customer*. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudi. *Agora Vol. 5, No. 1, (2017)*, 5(1), 1–8.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301–309. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yudha, E. P., Rifai, A. A., & Adela, A. S. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji McDONALD'S. *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 2(August), 1003–1013. <https://doi.org/10.25157/ma.v8i2.7558>