

DAFTAR PUSTAKA

- Alexandro, R., Uda, T., Fendy, H. H., Lestari, U., & Ekonomi, P. P. (2021). The Effect of Employee Performance on Consumer Satisfaction at Setia Hotel, Puruk Cahu, Murung Raya. *International Journal of Social Science and Business*, 5, 399–409. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/IJSSB/index>
- Anggoro, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 4(1).
- Anindita, P. (2015). Pengaruh Customer Delight: Justice, Esteem, dan Finishing Touch terhadap Active dan Passive Loyalty (Studi pada Mitra Kerja UPT-PK Singosari-Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13(2), 237–246.
- Aprillia, A., Primasanti, P., & Indriastiningsih, E. (2022). RM Tawakal Customer Satisfaction Analysis Using CSI And IPA Methods. *International Journal of Economics and Management Research*.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia.
- Aryanti, D., Hudoyo, A., & Kasymir, E. (2013). Analisis Tingkat Pelayanan Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Dua Restoran Di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Kota Bandar Lampung. *JIIA*, 1(2).
- Azwar, S. (2004). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan 1). Gobal Research and Consulting Institute (Global-RCI).
- Fauzia, S., Relawati, R., Mumpuni Ningsih, G., Studi Agribisnis, P., Pertanian-Peternakan, F., & Muhammadiyah Malang Jln Raya Tlogomas, U. (2020). Faktor yang mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Langensari. *Agriecobis (Journal of Agricultural Socioeconomics and Business)*, 3(1), 22–31. <https://doi.org/10.22219/agriecobis>
- Goeltom, V. A. H., Saputri, J. A., & Christine, D. (2023). Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Delight, Dan Customer Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Otentik Di Tangerang. *JUBIMA: Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 89–118.
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8, 590–606. <https://doi.org/https://doi.org/10.46743/2160-3715/2003.1870>
- Griffin, R. W. (2008). *Management*. Mc-Graw Hil.

- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (H. Abadi, Ed.; 1 ed.). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hariri, A., & Anindita, P. (2009). Pengaruh Customer Delight terhadap Customer Loyalty pada Siswa LBPP-LIa Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 70–79.
- Hariyanto, A. T., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2022). *Pengaruh Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Warung Makan Bank One 2 Di Jalan Mastrip Jember*. 16(1). <https://doi.org/10.19184/jpe.v16i1.22938>
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial* (1 ed.). Penerbit Insania.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. Media Pressindo.
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Hidayah, N. (2019). Riset Pasar Konsumen Terhadap Makanan Tradisional Kota Pontianak. *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 3(1).
- Holbrook, A., & Bourke, S. (2005). *Introduction to Research Methodology*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama). Unitomo Press.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT Prehallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Erlangga.
- Kwong, K. K., & Yau, O. H. M. (2002). The Conceptualization of Customer Delight: A Research Framework. Dalam *Asia Pacific Management Review* (Vol. 7, Nomor 2). <https://www.researchgate.net/publication/265755253>
- 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>
- Manalu, D. S. T. (2020). Analisis Persepsi Dan Kepuasan Konsumen Restoran Pecel Lele Lela. *Jurnal Hexagro*, 4(2), 83–95.
- Manning, M. L., & Munro, D. (2006). *The Survey Researcher's SPSS Cookbook*. Pearson Education Australia.

- Mujib, A., & Purnama, C. (2018). *Analisis Komparatif Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Pada Indomaret dan Alfamart Di Kota Mojokerto*.
- Munir. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nabela, & Pratama, A. I. (2022). Comparative Analysis of Customer Satisfaction between Corner Bakery and Cafe and MM Bakery in Bengkalis. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis* 2, 2(1), 139–144.
- Nasir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Novrianto, J. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) Di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171–189.
- Oliver, R. L., Rust, R. T., & Varki, S. (1997). Customer Delight: Foundations, Findings, and Managerial Insight. *Journal of Retailing*, 73(3), 311–336.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using the SPSS program*. McGraw Hill.
- Pau, A. (2020). Penerapan Analisis Faktor Dalam Memilih Susu Formula Untuk Ibu Hamil. *Jurnal Diferensial*, 02(02), 116–128.
- Purwanto, D. (2018). Analisis Faktor-Konsep, Prosedur Ujidan Interpretasi. *Jurnal Teknodik*, 4(15), 153–169.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32550/teknodik.v4i15.388>
- Putra, I. G. J. K., & Suparna, G. (2020). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Delight Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 9(1), 384–404.
- Putri, T. A., & Nasution, Y. S. J. (2023). Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Pada Alfamart dan Agra Mart di Air Batu . *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(1), 33–41.
- Putro, O. S., Sumaryanto, & Susanti, R. (2016). Analisis Perbandingan Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Produk pada Objek Wisata Air Terjun Parang Ijo dengan Wisata Air Terjun Jumog di Kabupaten Karanganyar . *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 16(2), 210–215.
- Raharso, S. (2005). Pengaruh Customer Delight terhadap Behavior-Intention Battery. *Jurnal Wirausaha*, 35(5), 45–53.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur & Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN JP*. Gramedia Pustaka Utama.

- Roslina, Y. N., & Manik, E. (2015). Analisis Komparatif Pelayanan Akademik Pada Fakultas Ekonomi dan Fakultas ISIP Universitas Jenderal Achmad Yani. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(2), 116–135.
- Rozekhi, N. A., Hussin, S. H., Siddiqe, A. S. K. A. R., Rashid, P. D. A., & Salmi, N. S. (2016). The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case in Penang. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 2(2), 45–50.
- Sahabat, E. E., Mananeke, L., & Donald Walangitan, M. B. (2021). Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Aryaduta Manado dan Hotel Sintesa Penisula Manado. *Jurnal EMBA*, 9(4), 1324–1332.
- Sari, R., Nurmandiyansyah, M. T., & Gunawan, A. (2020). Sari, Ratna, M. Toriq Nurmandiansyah, and Ade Gunawan. "Pengaruh Emosional Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bisnis Kuliner: Studi Pada Warunk Kopi Platt Monkull. *Jurnal MD*, 6(1), 115–130.
- Sekaran, U. (2014). *Research Methods For Business*. Salemba Empat.
- Setiawan, I., Pelestarian, B., & Budaya, N. (2017). *Sate Maranggi...(Irvan Setiawan) Sate Maranggi: Kuliner Khas Kabupaten Purwakarta Maranggi Sate: A Culinary From Purwakarta Regency*.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian* (E. Mulyatiningsi, Ed.). CV Alfa Beta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Edisi Pertama). Andi Offset.
- Widarjano, A. (2010). *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.