

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Cheng, B. L., Gan, C. C., Imrie, B. C., & Mansori, S. (2019). Service recovery, customer satisfaction and customer loyalty: evidence from Malaysia's hotel industry. *International Journal of Quality and Service Sciences, vol. 11 Issues:2*, 187-203.
- Denga, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. (2010). Understanding customer satisfaction and loyalty: an empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management, vol.30*, 289-300.
- Engel, J. (1990). *Consumer Behavior*. Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Griffin, J. (2008). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2014). Analisis pengaruh citra merek dan mutu layanan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *INDEPT, vol.4(01)*, 20-27.
- Hikma, N. (2015). Aspek psikologis tokoh utama dalam novel sepatu dahlan karya khrisna pabichara. *Jurnal Humanika, no(15)*, 1-15.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Isnanto, B. A. (2018, Juni 11). *Mudik Jangan Lupa Mampir Galabo, Pusat Kuliner di Pusat Kota Solo*. Retrieved from Detik: <https://food.detik.com>

- Khoirinnisa , E., Gumilar, I., & Nurhayati, A. (2016). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Kaki Naga. *Jurnal Perikanan Kelautan*, vol. 7(1), 66-74.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Loudon, D. J., & Bitta, D. L. (1993). *Consumer Behaviour*. New York: MC. Grawhill Book Company.
- Nguyen, Q., Nisar, T. M., Knox, D., & Prabhakar, G. P. (2018). Understanding customer satisfaction in the UK quick service restaurant industry: the influence of the tangible attributes of perceived service quality. *British Food Journal*, vol. 120(6), 1207-1222.
- Nugraha, F. A., Suharyono, & Kusumawati, A. (2015). Pengaruh word of mouth terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, vol.22, no(1), 1-7.
- Nurwandani, M., & Sumaryono. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu prabayar. *Jurnal Spritis*, vol.03(2), 1-15.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, vol. 63, 33-44.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, vol. 11(02), 265-289.
- Parasuraman , A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64(01), 12-40.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

- Suhartanto, D., Chen, B. T., Mohi, Z., & Sosianika, A. (2018). Exploring loyalty to speciality foods among tourists and residents. *British Food Journal*, vol. 120(5), 1120-1131.
- Supranto. (1997). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sushmita, C. I. (2018, Juni 21). *Asyiknya Wisata Kuliner di New Galabo Solo*. Retrieved from Solopos: <http://soloraya.solopos.com>
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uncles, M. D., Dowling, G. R., & Hammond, K. (2003). Customer Loyalty and Customer Loyalty Programs. *Journal of Consumer Marketing*, vol. 20, 294-316.
- Zikmund, W. G. (2011). *Menjelajahi Riset Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.