

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep, dan Strategi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Azlina. 2014. *Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu di RSUD Kota Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjung Pinang.

Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dewi, Tanti Utami., dan Priyambodo Nur Ardi Nugroho. 2018. *Pengaruh Customer Eexperience terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Institut Francais Indonesia di Surabaya*. ITS Sukolilo Surabaya. Jurnal Teknologi dan Terapan Bisnis Vol. 1 No. 2.

Dirbawanto, Nana Dyki., dan Endang Sustrasmawati. 2016. *Pengaruh Customer Experience dan Brand Trust terhadap Customer Loyalty*. Universitas Negeri Semarang. *Management Analysis Journal* Vol. 5 No. 1.

Evirasanti, Meitha., dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan dan Behavioral Intentions (Studi di Metis Restaurant)*. Universitas Udayana Bali. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*.

Fransiska, Indah. 2015. *Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus terhadap Mujigae Resto Festival Citylink)*. Prodi D3 Manajemen Pemasaran. Fakultas Ilmu Terapan. Universitas Telkom. *e Proceeding of Applied Science* Vol.1 No.3.

Keloay, Gahensya., dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Dabu-dabu Iris Fresh Wenang Manado*. Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 8 No. 2.

Lupiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.

Manopo, Syifa Salsabila. 2019. *Perbedaan Customer Satisfaction pada Restoran Bebek Kaleyo Grand Wisata Berdasarkan Customer Experience, Customer Value dan Product Differentiation*. Skripsi. Universitas Darma Persada Jakarta.

Meilinda, Mia Audina., dan Sri Langgeng Ratnasari. 2017. *Pengaruh Fasilitas, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan di Hana Hotel Batam*. Universitas Batam Indonesia. Jurnal Ilmiah Zona Manajerial Vol. 7 No. 2.

Mulyono, Siswono Hadi., dan Tjahjono Djatmiko. 2018. *Pengaruh Customer Experience terhadap Customer Satisfaction di Tokopedia*. Universitas Telkom. e-Proceeding of Management Vol. 5 No. 2.

Napitupulu, Ferdinand,. 2019. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Ramayana Lestari Sentosa*. Universitas Prima Indonesia.

Nasution, Dzukron Hamidan., dan Indira Rachmawati. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan First Media Indonesia*. Universitas Telkom. e-Proceeding of Management Vol.4, No.3.

Poltak, Lijan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Rahmadani, Fitri., dkk. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada UD. Eva Group Mataram*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram. Jurnal Ilmiah Vol. 16 No. 1.

Rahman, Farizi., dkk. 2018. *Penerapan Discriminant Analysis Untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Unit Layanan PPNS*. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya.

Runtunuwu., dkk. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Café dan Resto Cabana Manado*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal EMBA Vol. 2 No. 3.

Santoso, Singgih. 2018. *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Saragih, Lenny Menara., dan Sarjani. 2018. *Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Grabcar di Kota Medan*. STIE IBBI. Jurnal Manajemen Bisnis Vol. 30 No. 1

Setia, Ria., dkk. 2018. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Lfamart Jl. Jaksa Agung Suprpto No.11 Mojokerto-Kediri*. Universitas Kediri. Jurnal JIMEK Vol. 1 No. 2.

Sugiyono. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Suparyanto, Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.

Suryanto, Mikael Hang. 2017. *Metode Riset dan Analisis Saluran Distribusi Model dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan Saluran Distribusi*. Jakarta: PT Gramedia.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy., dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Yafie, Achmad Safrizal. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas jasa terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan food and beverage 8 Oz Coffee Studio Malang)*. Universitas Brawijaya.

Zahra, Geanida Khaerani., dan Lutfie Harrie. 2017. *Pengaruh Customer Experience dan Customer Value terhadap Customer Satisfaction (Studi Pelanggan Cafe What's Up di Depok)*. Universitas Telkom. Vol. 3 No. 2.

Websites Resmi

www.tripadvisor.co.id

www.zomato.co.id

www.champ-group.com/gokana-ramen-teppan/