

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusyanto, R. (2017). *Kegamangan ala "Raksasa" Bisnis Online Tanah Air*. Www.Cnnindonesia.Com.  
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20171110144905-93-254797/kegamangan-ala-raksasa-bisnis-online-tanah-air>, diakses tanggal 23 Januari 2021.
- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta., hlm 179.
- Amini, P., Falk, B., Hoth, N. C., & Schmitt, R. H. (2016). Statistical analysis of consumer perceived value deviation. *Procedia CIRP*, 51, 1–6, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- An, M., & Noh, Y. (2009). Airline customer satisfaction and loyalty: impact of in-flight service quality. *Service Business*, 3(3), 293–307.  
<https://doi.org/10.1007/s11628-009-0068-4>, diakses tanggal 1 Februari 2021.
- Anggraini, A. P. (2020). *Makan di Restoran Tingkatkan Risiko Covid-19, Begini Solusinya*. Kompas.Com.  
<https://health.kompas.com/read/2020/10/02/150500168/makan-di-restoran-tingkatkan-risiko-covid-19-begini-solusinya?page=all>, diakses tanggal 23 Januari 2021.
- Anjarsari, G. E., Sri Suprapti, 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>, diakses tanggal 25 Maret 2021.
- Annur, C. M. (2020). *Pesan Makanan Online Jadi Pengeluaran Terbanyak Konsumen saat Pandemi*. Databoks.Katadata.Co.Id.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/12/pesan-makanan-online-jadi-pengeluaran-terbanyak-konsumen-saat-pandemi>, diakses tanggal 23 Januari 2021.
- Apriyani, T. (2020). *Pengaruh E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Suara.Com.  
<https://yoursay.suara.com/news/2020/02/10/162614/pengaruh-e-commerce-terhadap-pertumbuhan-ekonomiindonesia?page=all>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (6th ed.). Rineka Apta, hlm 239.
- Atmoko, T. P. H. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi Sebagai Upaya Menjaga

Kualitas Makanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 1–9. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/839>, diakses tanggal 25 Januari 2021.

Basbeth, S., Hidayat, W., & Listyorini, S. (2016). Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Im3 (Studi Pada Komunitas Im3 Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 276–283. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/10423>, diakses tanggal 1 Februari 2021..

Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2009). *Pemasaran Dasar : pendekatan manajerial global buku 2* (16th ed.). Salemba Empat, hlm 69.

Cendriono, N., & Ardiana, T. E. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang Dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*. 18(02), 188–195, diakses tanggal 1 Februari 2021.

Cipta, S. R. (2016). Pengaruh Destination Image , Fasilitas Wisata , Dan Perceived Value Terhadap Behavioral Intentions ( Studi Pada Pengunjung Taman Wisata Kopeng ). *Administrasi Bisnis*, 7, 221–225, diakses tanggal 2 Februari 2021.

Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and Beverage Management* (6th ed.). Routledge, hlm 27.

Desrianto, M. (2019). *Perkembangan Teknologi Bikin Perilaku Konsumsi Masyarakat Indonesia Berubah*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2019/09/26/142100326/perkembangan-teknologi-bikin-perilaku-konsumsi-masyarakat-indonesia-berubah>, diakses tanggal 25 Januari 2021.

Diandri, R. (2020). *Wajib Tahu! Ini Keuntungan Berlangganan Makanan di Aplikasi Online*. Food Detik.Com. <https://food.detik.com/berita-boga/d-5110771/wajib-tahu-ini-keuntungan-berlangganan-makanan-di-aplikasi-online>, diakses tanggal 20 Januari 2021.

Ditha, H. (2019). Promosi Dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Restoran Fast Food. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 25–38. <https://doi.org/10.25139/ekt.v3i1.1431>, diakses tanggal 23 Januari 2021.

Dwaikat, N. Y., Khalili, S. A., Hassis, S. M., & Mahmoud, H. S. (2019). Customer satisfaction impact on behavioral intentions: the case of pizza restaurants in Nablus City. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(6), 709–728, diakses tanggal 15 Januari 2021.

Febriani, I. Y., PA, R. W., & Anwar, M. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di Warung Kopi Klotok, Kaliurang, Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 35–54.

<https://doi.org/10.18196/mb.10167>, diakses tanggal 2 Februari 2021.

- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, hlm 24.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS* (8th ed.). Penerbit Universitas Diponegoro, hlm 27-97.
- Gifary, S., & Kurnia, I. (2015). Intensitas Penggunaan Smartphone dan Perilaku Komunikasi (Studi Pada Pengguna Smartphone di Kalangan Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Telkom). *Jurnal Sositologi*, 14(2), 170–178. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2015.14.2.7>, diakses tanggal 26 Februari 2021.
- Ha, J., & Jang, S. S. (2012). The effects of dining atmospherics on behavioral intentions through quality perception. *Journal of Services Marketing*, 26(3), 204–2015. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/08876041211224004/full/html>, diakses tanggal 1 Febuari 2021.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Prentice Hall, hlm 637.
- Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 49–66, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Hastuti, R. K. (2020). *Cegah covid-19, ini Tips Makan di Restoran di Tengah Pandemi*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/lifestyle/20201008183953-33-192953/cegah-covid-19-ini-tips-makan-di-restoran-di-tengah-pandemi>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*, 10(1), 1–9, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Iqbal, A. M., Panjaitan, E. M., Siregar, M. P., & Reghita, S. (2015). Analisis Marketing Pada Pizza Hut Delivery. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 1(1), 48–52. <https://journal.maranatha.edu/index.php/jutisi/article/view/570>, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Joung, H.-W., Choi, E.-K., & Wang, E. (2016). Effects of perceived quality and perceived value of campus foodservice on customer satisfaction: Moderating role of gender. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(2), 101–113, diakses tanggal 25 Januari 2021.

- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 35(3), 411–430. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-04-2016-0051/full/html>, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Komala, C. C., Norisanti, N., & M. Ramdan, A. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 58–64. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v3i2.62>, diakses tanggal 15 Januari 2021.
- kontan.co.id. (2020a). *Promo Pizza Hut Delivery hemat Big Box 30%, sampai 4 Oktober 2020*. Kontan.Co.Id. <https://personalfinance.kontan.co.id/news/promo-pizza-hut-delivery-hemat-big-box-30-sampai-4-oktober-2020>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- kontan.co.id. (2020b). *Promo Pizza Hut Delivery Indonesia 24 Juli – 2 Agustus 2020*. Kontan.Co.Id. <https://personalfinance.kontan.co.id/news/promo-pizza-hut-delivery-indonesia-24-juli-2-agustus-2020-jangan-dilewatkan?page=all>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Konuk, F. A. (2019). The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 103–110., diakses tanggal 15 Januari 2021.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing* (Upper Saddle River (Ed.); 14th inter). NJ: Pearson Prentice Hall, hlm 25.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (S. E. Adi maulana (Ed.); 13th ed.). Erlangga, hlm 138.
- Kuo, Y.-F., Wu, C.-M., & Deng, W.-J. (2009). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in mobile value-added services. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 887–896, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Malhotra, N. K. (2015). *Essentials of Marketing Research: A Hands-On Orientation*. Pearson., hlm 196.
- Mardaliana, C., & Amir, F. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Nilai Pelanggan Pada Produk Merek Dian Pelangi Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(4), 64–76, diakses tanggal 5 Februari 2021.

- Margaretha, F., & Japariato, E. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–6, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Marsum, A. . (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya* (4th ed.). Andi, hlm 159-160.
- McDonald, M. H. B., & Keegen, W. J. (2005). *Marketing plans that work : kiat mencapai pertumbuhan dan profitabilitas melalui perencanaan pemasaran yang efektif*. Erlangga.
- Morissan, M. A. (2010). *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Kencana Perdana Media Group, hlm 16.
- Nalendra, A. R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288. <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/564>, diakses tanggal 1 Februari 2021.
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Does food quality really matter in restaurants? Its impact on customer satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 387–409, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Grasindo.
- Novianti, Endri, dan D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, VIII(1), 90–108, diakses tanggal 1 Februari 2021.
- Ntayi, J. M., Rooks, G., Eyaa, S., & Qian, C. (2010). Perceived project value, opportunistic behavior, interorganizational cooperation, and contractor performance. *Journal of African Business*, 11(1), 124–141, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Nurhayati, A., & Nurhalimah, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(2), 1–5. <https://doi.org/10.34308/eqien.v6i2.93>, diakses tanggal 1 Februari 2021
- Peter, J. P., & Donnelly, J. H. (2013). *Marketing management: knowledge and skills* (11th ed.). McGraw-Hill, hlm 112.
- Pham, Q. T., Tran, X. P., Misra, S., Maskeliūnas, R., & Damaševičius, R. (2018). Relationship between convenience, perceived value, and repurchase intention in online shopping in Vietnam. *Sustainability*, 10(1), 156, diakses tanggal 5 Februari 2021.

- phd.co.id. (2020). *Pizza Hut Delivery Profil*. Phd.Co.Id. <https://phd.co.id/about>
- Pizza Hut Delivery FAQs*. (n.d.). Phd.Co.Id. Retrieved January 26, 2021, from <https://phd.co.id/faqs>, diakses tanggal 25 Januari 2021
- Pizza Hut Delivery Store Directory*. (n.d.). Pizzahut.Co.Id. Retrieved January 27, 2021, from <https://pizzahut.co.id/lokasi>, diakses tanggal 26 Januari 2021
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). *Food Science* (5th ed.). Chapman and Hall. diakses tanggal 27 Januari 2021
- Prameka, A. S., Do, B.-R., & Rofiq, A. (2017). How brand trust is influenced by perceived value and service quality: mediated by hotel customer satisfaction. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 5(2), 73–88, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta, hlm 99.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 78–95. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17566690910945886/full/html?journalCode=ijqss>, diakses tanggal 1 Februari 2021.
- Ramadhan, M. R., & Utami, S. (2019). Pengaruh Kesadaran Kesehatan, Nilai yang Dirasakan, Keamanan Pangan dan Harga Terhadap Niat Beli Ulang Pada Konsumen Pizza di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 214–230, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Rozekhi, N. A., Hussin, S., 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, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Safitasari, C., Maftukhah, I., & Artikel, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi dan Citra Destinasi terhadap Kepuasan melalui Keputusan Pengunjung. *Management Analysis Journal*, 6(3), 310–319. <https://doi.org/10.15294/maj.v6i3.17500>, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Sanjaya, S. (2017). Pengaruh promosi dan merek terhadap keputusan pembelian pada pt. Sinar sosro medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 108–122. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/961/903>, diakses tanggal 5 Februari 2021.

- Sari, Y. M. (2020). *Jasa Antar Makanan Jadi Solusi Praktis Saat Pandemi Corona*. Food.Detik.Com. <https://food.detik.com/info-kuliner/d-4977937/jasa-antar-makanan-jadi-solusi-praktis-saat-pandemi-corona>, diakses tanggal 23 Januari 2021.
- Saroh, N. I. (2020). *Duh! Ada Belatung, Pizza Hut Digugat Konsumen*. Rilis.Id. <https://m.rilis.id/duh-ada-belatung-pizza-hut-digugat-konsumen>, diakses tanggal 23 Januari 2021.
- Sendari, A. A. (2020). *Tujuan Promosi Menurut Para Ahli, Kenali Bentuk-Bentuknya*. Hot.Liputan6.Com. <https://hot.liputan6.com/read/4441490/tujuan-promosi-menurut-para-ahli-kenali-bentuk-bentuknya>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Shaharudin, M. R., Mansor, S. W., & Elias, S. J. (2011). Food quality attributes among Malaysia's fast food customer. *International Business and Management*, 2(1), 198–208, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Sitanggang, D. A., Sunarti, & Pangestuti, E. (2020). Pengaruh Citra Destinasi, Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Niat Berperilaku Wisatawan. *Administrasi Bisnis*, 61–77, diakses tanggal 1 Februari 2021.
- Slack, N. J., Singh, G., Ali, J., Lata, R., Mudaliar, K., & Swamy, Y. (2021). Influence of fast-food restaurant service quality and its dimensions on customer perceived value, satisfaction and behavioural intentions. *British Food Journal*, 123(4), 1324–1344. <https://doi.org/10.1108/BFJ-09-2020-0771>, diakses tanggal 5 April 2021.
- Soegoto, A. (2013). Persepsi Nilai Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 1271–1283. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i3.2548>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Solihin, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Online Shop Mikaylaku Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(1), 38–51. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.99>, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Sudari, S., Tarofder, A., Khatibi, A., & Tham, J. (2019). Measuring the critical effect of marketing mix on customer loyalty through customer satisfaction in food and beverage products. *Management Science Letters*, 9(9), 1385–1396, diakses tanggal 15 Januari 2021.
- Sugiyono, Susanto, A. (2015). *Cara mudah belajar SPSS dan LISREL : teori dan aplikasi untuk analisis data penelitian*. Alfabeta, hlm 323.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R dan D*. Alfabeta, hlm 13-95.

- Suhud, U., & Wibowo, A. (2016). Predicting Customers' Intention to Revisit A Vintage-Concept Restaurant. *Journal of Consumer Sciences*, 1(2), 56–69. <https://doi.org/10.29244/jcs.1.2.56-69>, diakses 26 Januari 2021.
- Suntani, S., Politeknik, S., Bandung, K., & Sitasi, C. (2018). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Widya Cipta*, 2(2), 247–254. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>, diakses tanggal 15 Januari 2021.
- Sutojo, S. (2009). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). PT.Damar Mulia Pustaka.
- Syaleh, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Tempat Pendistribusian Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Perusahaan Tjahaja Baru Bukittinggi. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 1(1), 68–82. <https://doi.org/10.31539/costing.v1i1.16>, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Tisa, M. (2019). Media Sosial sebagai Sarana Promosi dan Komunikasi Objek Wisata. *Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan*, 1(2), 345–362. <http://194.31.53.129/index.php/Tadbir/article/view/2165>, diakses tanggal 26 Januari 2021.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, hlm 452
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Stategik : Domain, Determinan, Dinamika* (4th ed.). Andi, hlm 78.
- trending bisnis. (2020). *Ada Apa Dengan Dunia Online?* Trendingbisnis.Com. <https://trendingbisnis.com/index.php/startup/58-pengetahuan-bisnis-online/74-ada-apa-dengan-dunia-online>, diakses tanggal 25 Januari 2021.
- Wahyuni, D., & Ihsanuddin, I. (2019). Pengaruh Perceived Value Terhadap Behavioral Loyalty melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Pemeditasi pada Pengguna Credit Card Co-Branding Bank Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 133–145, diakses tanggal 1 Febuari 2021.
- Wandebori, H., & Wijaya, V. (2017). Consumers' Purchase Intention: Influencing Factors unveiled at Korean Thematic Café (Case Study: Chingu Café). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 18(2), 73–82. <https://doi.org/10.24198/jbm.v18i2.52>, diakses tanggal 2 Februari 2021.
- Widodo, A., & Murwatiningsih, M. (2019). The Influence of Promotion and Trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *Management Analysis Journal*, 8(3), 265–274, diakses tanggal 5 Februari 2021.
- Wulanjani, H., & Derriawan, D. (2017). Dampak Utilitarian Value Dan Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit



Intention. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 121–130. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i2.42>, diakses tanggal 15 Januari 2021.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80, diakses tanggal 5 Februari 2021.

Yuliansyah, A., & Handoko, T. D. (2019). Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value terhadap Brand Loyalty melalui Customer Satisfaction J-Klin Beauty Jember. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 87(1,2), 149–200, diakses tanggal 2 Februari 2021.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2011). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th ed). McGraw-Hill. hlm 124.

Zubaidah, S. (2019). *Suka Makanan Italia? Ini Alamat Restoran Pizza Hut di Balikpapan*. Tribunnews.Com. <https://kaltim.tribunnews.com/2019/04/08/suka-makanan-italia-ini-alamat-restoran-pizza-hut-di-balikpapan>, diakses tanggal 25 Januari 2021.

