

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, A.T. dan Michael, Stefanus. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan.
- Badan Pusat Statistik Kota Palembang. 2019. Kota Palembang dalam angka.
- Dinas Pariwisata Kota Palembang. 2019. Statistik Kepariwisataaan. 2019.
- Farhan, Afif. 2019. Menteri Pariwisata Apresiasi Industri Hotel dan Restoran di <https://m.detik.com/travel/travel-news> (akses 2 Maret 2019).
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christopher., Jochen, Wirtz., dan Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid II*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupioyadi, Rambat dan Ridho, Bramulya Ikhsan. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manoppo, Ferninda. 2013. *Kualitas Pelayanan, dan Servicescape Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Gran Puri Manado*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 1(4): Hal 1341-1348.
- Pemerintah Indonesia. 2010. *Undang-Undang No. 10 Tahun 2010 yang Mengatur Tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Direktorat Hukum dan HAM.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI.
- Rachmaditya. 2015. Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya pada *Behavioral Intention* konsumen (studi kasus : Kafe Mamacita The Wine Kitchen, Senayan City). Jurnal Ekonomi Manajemen.
- Ryu dan Han, 2010. *Influence of Physical Environment on Disconfirmation, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for First-time and Repeat Customers in Upscale Restaurants*. Hospitality and Tourism Management Journal.

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sulistyaningrum, Utami. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express” Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Sugianto, Jimmy dan Sugiharto, Sugiono. 2013. Analisa Pengaruh *service quality*, *food quality*, dan *price* terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1(2): 1-10.
- Sugiarto, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Suhartanto dan Hidayat. 2018. Pengaruh kualitas lingkungan fisik, makanan, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra restoran, dan word of mouth, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan minat beli ulang konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Suhartanto, Ay. 2018. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Hotel Manohara Center Of Borobudur Study). Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Winarjo dan Japarianto. 2017. Pengaruh Food Quality Atmosphere terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Café Intro di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.