

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, F., & Nurpratiwi, G. (2021). Pengaruh moderasi citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada restoran cepat saji. *JRMB: Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2798-5911.
- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2016). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Adrian, I. (2022). Pengaruh Food Quality dan Perceived Price Fairness Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediator. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Alexander, Ronald, & Amelia. (2022). Analysis of the Effect of Food Quality, Price, Location and Environment, and Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction of Burger King Customers in Surabaya during the Pandemic. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 2644-0504.
- Amiroh, D. Z., & Puspitadewi, N. W. (2021). Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan di Hypermart Gresik. *Jurnal Penelitian Psikologi*.
- Arifin, A. K., & Soediono, W. (2021). Pengaruh Food Quality, Price, Location and Environment dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen TSM*.
- Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*.
- Badan Pusat Statistik. (2023, 8 24). Retrieved from Industri Makanan dan Minuman Tumbuh 4,62% pada Kuartal II/2023: <https://dataindonesia.id/industri-perdagangan/detail/industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-462-pada-kuartal-ii2023>
- Berita Satu. (2023, 2 6). Retrieved from Bisnis Warunk Upnormal Mulai Berguguran, Apa Penyebabnya?: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/1025955/bisnis-warunk-upnormal-mulai-berguguran-apa-penyebabnya/amp>

- Buchari, A. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- CNN Indonesia*. (2023, 2 8). Retrieved from Pengusaha Ritel Ungkap Penyebab Warunk Upnormal Sepi hingga Tutup: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230208140007-92-910424/pengusaha-ritel-ungkap-penyebab-warunk-upnormal-sepi-hingga-tutup/amp>
- Danial, J. N., & Hendayani, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Jepang yang Beroperasi di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.
- Detik.com*. (2023, 2 23). Retrieved from Balada Warunk Upnormal yang Kini Sepi dan Banyak Gerai Tutup: <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6555067/balada-warunk-upnormal-yang-kini-sepi-dan-banyak-gerai-tutup/amp>
- Dream.co.id*. (2023, 2 1). Retrieved from Warunk Upnormal Ternyata Masuk Bisnis CT Corp, Ini Penyebab Gerainya Sepi dan Tutup: <https://www.dream.co.id/dinar/warunk-upnormal-ternyata-bagian-dari-ct-corp-ini-penyebab-gerainya-sepi-dan-tutup-230207t.html>
- Fatmawati, B., & Trifianto, K. (2021). Pengaruh Store Atmosphere, Food Quality, Service Quality, dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction (Studi pada Coffee Kebon's Prembun Kebumen). *Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Goeltom, V. A., 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*, 89-118.
- Hair et al. (2014). *Multivariate Data Analysis, New International Edition*. New Jearson: Pearson.
- Hasan, A. (2016). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hutamargo, C. T., Andajani, E., & Trisnawati, J. D. (2021). Pengaruh Food Quality, Service Quality, dan Price-Value Ratio terhadap Customer Satisfaction dan Behavioural Intention. *Jurnal Studi Manajemen & Riset Terapan*, 036-042.

- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* .
- Juliana. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Service Quality, dan Price Terhadap Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen*.
- Kotler, & Amstrong. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Global Edition*. England: Pearson education Limited.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prectice Hall.
- Maulana, W., & Ganawati. (2023). Anteseden dan Konsekuensi dari Customer Satisfaction. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Nasti, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji KFC Metropolitan City Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Bisnis*.
- Nielasari, A., Yohana, C., & Fidhyallah, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Customer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty pada Restoran X. *JBMK : Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*.
- Peter, & Oslon. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Edisi 9*. Jakarta: Salemba Empat.
- Potter, N. N., & Hotchkiss. (2015). *Food Science. Westport, Connecticut*. New York: The AVI Publishing Company Inc.
- Purwianti, L., Cecilia, Lim, M., Widiyanto, N. Y., & Juliansyach, R. P. (2023). Analisis Pengaruh Quality Product, Price, Brand Image, Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Restoran Budi Siang Malam. *Jurnal Mirai Management*, 123-134.
- Puspita, C. M., & Budiarmo, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Minat Beli Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rocket Chicken Wolter Monginsidi).
- quora*. (2019, 11 30). Retrieved from Mengapa makanan yang dijual di Warung Upnormal rasanya biasa saja namun harganya cukup mahal?:

<https://id.quora.com/Mengapa-makanan-yang-dijual-di-Warung-Upnormal-rasanya-biasa-saja-namun-harganya-cukup-mahal>

Radius. (2023, 2 21). Retrieved from Warunk Upnormal: Strategi Abnormal Bikin Sepi dan Berguguran?: <https://getradius.id/news/27739-warunk-upnormal-strategi-abnormal-bikin-sepi-dan-berguguran>

Salsabilla, K., & Hadisuwarno, H. (2023). The Influence of Product Quality, Perceived Price and Service Quality on Customer Satisfaction at The Terrace Restaurant. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*.

Sari, N., & Siregar, A. P. (2019). Pengaruh Food Quality, Price, Service Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty pada Restoran Aneka Rasa Jambi dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*.

Siaputra, H. (2020). Bagaimana Keamanan Pangan, Kualitas Makanan dan Citra Merek Mempengaruhi Mminat Beli Uang. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.

sindonews. (2023, 2 8). Retrieved from Heboh Warunk Upnormal Banyak Tutup Permanen, Ini Penyebabnya: <https://ekbis.sindonews.com/read/1017831/39/heboh-warunk-upnormal-banyak-tutup-permanen-ini-penyebabnya-1675861366>

Siswandi, M. S., & Marchyta, N. K. (2022). Pengaruh Food Quality dan Service Quality terhadap Revisit Intention melalui Customer Satisfaction di Gudeg Ceker Margoyudan Solo. *AGORA*.

Sugianto, A. T., & Syamsuar, G. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Double'b Bellas Bananas Tangerang. *Jurnal STEI Ekonomi*.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI.

- tripadvisor*. (2019, 3 5). Retrieved from Ulasan tentang Warunk Upnormal:
https://www.tripadvisor.co.id/ShowUserReviews-g294229-d12987779-r564522848-Warunk_Upnormal-Jakarta_Java.html
- Tungglono, H. K., & Surjano, I. (2022). Pengaruh Transaction Specific Characteristic terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty pada Restoran Wingheng di Jakarta Utara. *E-Jurnal Manajemen TSM*, 15-30.
- Uddin, M. B. (2019). Customer loyalty in the fast food restaurants of Bangladesh. *British Food Journal*, 1-24.
- Umar, H. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Winata, E. (2023). The Effect of Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction. *International Journal of Law Policy and Governance*.
- Yulianti, B. A., & Satya, I. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Food Quality, dan Customer Satisfaction melalui Value terhadap Behavioral Intention pada pelanggan Gofood di wilayah DKI Jakarta. *SOLUSI : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 314-326.