

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, F. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Persepsi Harga Terhadap Citra Restoran Dan Minat Beli Ulang Pelanggan Holycow Semarang. *Diponegoro Journal of Management*, 5, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Amira, N., & Rahardian, R. (2015). Food, Pengaruh Terhadap, Quality Satisfaction, Customer Perbaikan, Untuk Produk, Desain. *Fokus Manajerial*, 13(2), 147–156.
- Amoah, F., Radder, L., & Van Eyk, M. (2016). Perceived Experience Value, Satisfaction And Behavioural Intentions: A Guesthouse Experience. *African Journal Of Economic And Management Studies*, 7(3), 419–433. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-10-2015-0121>
- Anantadjaya, S. P., & Nawangwulan, I. M. (2017). Kepuasan Pelanggan Sebagai Hasil Dari Kombinasi. *Journal Of Management And Business*, 1–19.
- Anas, A. (2019). Pengaruh Kenikmatan Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Sate Padang Kupak. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4 (2)(2), 1–20.
- Anwar, L. A. (2017). *Pengaruh Dining Service Quality (Dineserv) Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit Intention*.
- Anwar, R. M. (2016). Konsumen Restoran Cepat Saji. *Kompetensi - Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(2), 1–16.
- Bahruzen, M., D, D. K., & Nugraha, P. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Pada Toko Ritel. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(1), 33–43. <https://doi.org/10.23960/jpb.v3i1.9>
- Boronat-Navarro, M., & Pérez-Aranda, J. A. (2020). Analyzing willingness to pay more to stay in a sustainable hotel. *Sustainability (Switzerland)*, 12(9), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su12093730>
- Canny, I. (2014). Measuring the Mediating Role of Dining Experience Attributes on Customer Satisfaction and Its Impact on Behavioral Intentions of Casual Dining Restaurant in Jakarta. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1), 25–30. <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.480>
- Darius, S., Kristanti, M., & Prajitno, A. L. (2019). Pengaruh Meal Experience Terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 7(2018), 123–137.
- Darpito, S. H. (2018). *Analisis Switching Behavior Sebagai Upaya Perusahaan dalam Membangun Keunggulan Kompetitif*. 4(1), 88–100.

- Dinda Frismandiri. (2007). Analisis Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 3(2), 114–134.
- Evirasanti, M. (2016). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Dan Behavioral Intention (Study Di Metis Restaurant). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(5), 4331–4358.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/24395/16242>
- Fabianto, A. (2018). *Pengaruh Dining Experience Attributes*. 7(1), 1498–1515.
- Fuad, C. C. (2020). Pengaruh Service Quality Dan Food Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening; Studi Kasus Restoran Hai Di Lao Di Kalangan Mahasiswa Universitas Kristen Petra. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7(2), 14.
- Gianty, G. (2017). The Roles of The Physical Environment, Price Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in The Restaurant Industry. *Journal of Experimental Psychology: General*, 136(1), 23–42.
[http://kc.umn.ac.id/5548/1/BAB II.pdf](http://kc.umn.ac.id/5548/1/BAB%20II.pdf)
- Gu, Q., Li, M., & Kim, S. (Sam). (2021). The role of nostalgia-evoking stimuli at nostalgia-themed restaurants in explaining benefits, consumption value and post-purchase behavioral intention. *International Journal of Hospitality Management*, 96(April), 102955. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102955>
- Gustafsson, I.-B., Ostrom, A., Johansson, J., & Mossberg, L. (2006). The Five Aspects Meal Model: a tool for developing meal services in restaurants. *Journal of Foodservice*, 17(2), 84–93. <https://doi.org/10.1111/j.1745-4506.2006.00023.x>
- Handayani, F., Ahmadi, putri A., Zalma, P. S., Ulandari, A., & Suhud, U. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Willingness to Pay pada Pelanggan Restoran Pizza. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 1 No.1*, 1(465), 106–111.
- Hansen, K. V. (2005). *Restaurant Meal Experiences from Customers ' Perspectives*.
- Haryadi, A. R., Nanggala, A., Prayogo, F. A., & ... (2022). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image dalam Membangun Kepuasan Konsumen pada Restoran Ini Baru Steak Boyolali. *Prosiding ...*, 1998, 934–943.
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia: Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2), 74–80.
<https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>

- Jimanto, R. B., Yohanes, D., Kunto, S., & Si, S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–7.
- Johns, N., Tyas, P., Ingold, T., & Hopkinson, S. (1996). Investigation of the Perceived Components of the Meal Experience, Using Perceptual Gap Methodology. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 2(1), 15–26. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1099-1603\(199603\)2:1<15::aid-pt22>3.3.co;2-5](https://doi.org/10.1002/(sici)1099-1603(199603)2:1<15::aid-pt22>3.3.co;2-5)
- Jönsson, P., & Knutsson, H. (2009). Management control of a meal experience: comments on the Five Aspects Meal Model. *Journal of Foodservice*, 20(4), 181–188. <https://doi.org/10.1111/j.1748-0159.2009.00137.x>
- Leicester, F., Mahenu, B., & ... (2020). Analisis Pengaruh Dinescape Terhadap Niat Berperilaku Melalui Emosi Konsumen Di Restoran Sake-Yo Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan ...*, 2007, 174–186. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10562%0Ahttps://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/viewFile/10562/9385>
- Lengkong, S. L., Sondakh, M., & Londa, J. . (2017). Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado). *Acta Diurna*, VI(1), 1–46. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/15493/15034>
- Lestari, R. A. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Partisipatif Dan Komitmen Organisasi Terhadap Efektifitas Implementasi Rencana Strategik Pada Madrasah Aliyah di Kabupaten Sukabumi. *Universitas Pendidikan Indonesia*, 1–25.
- Mariska, Z., & Shihab, M. (2016). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Hotel dan Dampaknya Terhadap Behaviour Intention (Studi Kasus Pada Hotel Aston Kuningan Suites-Jakarta). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 14(2), 217–234.
- Mayliza, R. (2019). Analisis Customer Satisfaction dan Behavioral Intention dilihat dari Service Quality, Food Quality dan Price/Value di Restoran Mcdonald'S Depok. *Osf*, 1–13.
- Mindari, E. (2022). Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Perceived Sacrifice terhadap Behavioral Intention melalui Customer Experience Sebagai Mediasi pada Majestic Cafe Sekayu. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(1), 92. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i1.1825>
- Munparidi. (2021). Konsumen Dan Niat Konsumen Memilih Hotel Berbintang Di Kota Palembang Munparidi. 1(1), 1–8.

- Namkung, Y., & Jang, S. C. (Shawn). (2009). The effects of interactional fairness on satisfaction and behavioral intentions: Mature versus non-mature customers. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 397–405. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.11.001>
- Oktaviani, M., Maryam, R., & K.P, D. A. (2020). *Buku Saku Pelatihan Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. KARIMA (Karya Ilmu Media Aulia).
- Prihartono, B., Monika, F. E., & Prasetyo, I. R. (2022). *Development of Switching Intention Model of Hotel Industry in Bandung*. 2(1), 96–103.
- Pujiastuti, E. E., Hadi, L., & Zahro, S. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavior Intention (Studi pada Wisatawan di Objek Wisata Puthuk Setumbu Borobudur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 55–70. <https://doi.org/10.14710/jab.v9i1.27927>
- Putri, R. S. (2020). Penanganan Keluhan Tamu Oleh Pramusaji Di Restoran The View Hotel Royal Asnof Pekanbaru. *Jom Fisip*, 7, 1–16.
- Ramadhanti, A. (2016). *Pengaruh Meal Experience Terhadap Kepuasan Konsumen di Ron's Grand Indonesia Jakarta*. 1–104.
- Reece, J., Kivela, J., & Inbakaran, R. (1999). Consumer research in the restaurant environment, Part 1: A conceptual model of dining satisfaction and return patronage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 205–222.
- Rendrawan, G., Yudha, A. A. N., & Mahardika, M. (2020). *Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali*. 3(1), 10–19.
- Riksa Restu Rahayu, Hp. Diah Setiyorini, H. R. (2014). *Effect of Meal Experience Customer Satisfaction at d'Riam Riverside Resto and Resort Bandung*. 172–179.
- Rokhmat, A., Sasana, H., SBM, N., & Yusuf, E. (2020). Analisis Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Pelayanan Dasar, Jalan Provinsi, Air Bersih, Hotel, Penginapan Dan Restoran Terhadap Produk Domestik Regional Bruto. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 70. <https://doi.org/10.26623/jreb.v13i2.2598>
- Saha, G. C., & Theingi. (2009). Service quality, satisfaction, and behavioural intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand. *Managing Service Quality*, 19(3), 350–372. <https://doi.org/10.1108/09604520910955348>
- Sandala, D., Massie, J. D. ., & Tumbuan, W. J. F. A. (2019). Pengaruh Viral Marketing, Food Quality Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mom Milk Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2721–2730.

- Sekarsari, L. A., Ekonomi, F., & Malang, U. B. (2016). *Image , dan Behavioral Intention pada Casual Dining Restaurant di Kota Malang. 1*, 1–14.
- Stevany, K., Aditama, A. G., Rosalina, A. A., Sulisty, F. T., Andre, V., & Istijanto, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Restoran Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 9(1), 7–16. <https://doi.org/10.30871/Jaemb.V9i1.2650>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanaka, K., Tsujii, K., Ikoma, T., & Tsuda, K. (2019). Feature comparison of hotel reviews by hotel type using dependency graph. *Procedia Computer Science*, 159, 1357–1364. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.306>
- Tjandra, C., Nathania, C., & Kristanti, M. (2015). Analisa Meal Experience dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang di Restoran Jepang di Surabaya. *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3(1), 66–81.
- Tjandra, C., Nathania, C., & Kristanti, M. (2016). *Analisa Meal Experience Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Jepang Di Surabaya. July*, 1–23.
- Wibowo, A. (2010). *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Behavioural Intention*. 5(2), 32–43.
- Wibowo, L. A., Andari, R., & Amanda, S. P. F. (2020). Physical Environment Terhadap Behavioural Intentions (Survei Terhadap Wisatawan Yang Berkunjung Ke Taman Satwa Taru Jurug Surakarta). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 6(1), 17–38. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v6i1.408
- Wijaya, W. (2017). Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2002, 581–594.
- Wilianto, V., Santoso, N., & Siaputra, H. (2017). Pengaruh Physical Environment Terhadap Customer Satisfaction Yang Membentuk Behavioral Intention Di Domi Deli Restaurant Surabaya: Aplikasi Skala Pengukuran Dinescape. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 5(1), 71–82. <http://finance.detik.com>
- William Yosua Pranamulya. (2018). Pengaruh Dining Atmospherics Terhadap Behavioral Intentions Melalui Mediasi Service Quality Dan Food Quality Pada Imari Japanese Restaurant Surabaya. *Calyptra*, 2(2), 1–12.
- Winarjo, H., & Japarianto, E. (2017). Pengaruh Food Quality dan Atmosphere terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Café Intro di Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 1–6.

Yang, C. E., Wang, Y. C., & Yang, J. (2020). Hotel Restaurant Service Employees' Sources of Positive and Negative Emotions. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 21(5), 542–563. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2020.1712306>

Yulianti, B. A., & Satya, I. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Food Quality, Dan Customer Satisfaction Melalui Perceived Value Terhadap Behavioral Intention Pada Pelanggan Gofood Di Wilayah Dki Jakarta. *Solusi*, 19(4), 314. <https://doi.org/10.26623/slsi.v19i4.4335>

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.2307/1251929>

