

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2018). Retrieved from Potensi usaha mikro kecil provinsi Lampung. Bps.go.id: <https://lampung.bps.go.id/publication/2018/12/31/474d85686c2cb6b84417dd6a/potensi-usaha-mikro-kecil-provinsi-lampung.html>
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Nomor March).
- AJ Muljadi, M. M. (2019). *Kepariwisata dan Perjalanan Edisi Revisi*.
- Alhelalat, J. A., Habiballah, M. A., & Twaissi, N. M. (2017). The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 66, 46–53. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.07.001>
- Amalia, R. nur, Dianingati, R. setia, & Annisaa, E. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Generics : Journal of Research in Pharmacy*, 1, 10.
- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas), 241–252.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 78–89. www.budpar.go.id
- Bin-nashwan, S. A. (2017). Impact of customer relationship management (CRM) on customer satisfaction and loyalty: A systematic review Saeed Awadh Bin-Nashwan Related papers. *Academia.Edu*. www.akademiabaru.com/arbms.html
- Budiyanto, G. A., & Surya, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelabuhan Cigading-Pt Krakatau Bandar Samudera). *Journal Riset Bisnis Manajemen Tirtayasa*, 3(2), 198–214.
- Daming, S., & Julwanda, A. A. (2022). Tinjauan filsafat hukum terhadap tanggung jawab perawat dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya pada klien di rumah sakit. *Jurnal Hukum dan Hukum Islam*, 9(1), 14–37.
- Dewi, S. K., Restuputri, D. P., & Sulaksmi, A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Impotance Performance Analysis. Seminar Teknologi dan Rekayasa

- (SENTRA), 1, 206–222.
- Fatimah, F., & Zakaria, M. (2021). Analisis Tingkat Kinerja Pdam Tirta Mon Pase Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Berdasarkan Metode Importance Performance Analysis. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 4(1), 10–16. <https://doi.org/10.31602/jieom.v4i1.5334>
- Firmansyah, D., & Prihandono, D. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan.” *Management Analysis Journal*, 7(1), 120–128.
- Firmansyah, M. A., & Mochklas, M. (2018). Analisa Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Giras di Surabaya. *Jurnal EKSEKUTIF*, 15(1), 281–295. <https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/179/163>
- Furqon, M. A., Wulandari, S., & Aurachman, R. (2021). Perbaikan Kualitas Layanan LinkAja Menggunakan Metode *Importance Performance Competitor Analysis* (IPCA). 8(5), 8605–8613.
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(1), 20–27. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/139>
- Hidayat, R., Zulkarnain, & Jahrizal. (2022). *the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction At Budget Hotels in Indragiri Hulu Regency*. 10(2), 148–159. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>
- Hwang, K., & Lee, B. (2019). *Pride, mindfulness, public self-awareness, affective satisfaction, and customer citizenship behaviour among green restaurant customers*. *International Journal of Hospitality Management*, 83(May), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.009>
- Indrajaya, D. (2018). Metode *Importance Performance Analysis* Dan Customer. *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), 1–6.
- Kaligis, T. I., Mandey, S. L., & Roring, F. (2021). Evaluasi Strategi Bauran Pemasaran Pada Rumah Makan Box Weal Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1775–1785.
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- 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(February), 103–110. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005>

- Lestari, M., Amrin Mulia, H., Nst, U., Lubis, A., Manajemen, M., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2020). Pengaruh Lokasi dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Nanda Soto Sei Blutu Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1), 121–130. <http://www.jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jimbi/article/view/375>
- Lie, D., Sudirman, A., Efendi, E., & Butarbutar, M. (2019). Analysis of mediation effect of consumer satisfaction on the effect of service quality, price and consumer trust on consumer loyalty. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(8), 421–428.
- Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Produk Mebel Di Cv. Karunia Meubel Tuminting. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1), 1018–1027.
- Marlius, D., & Pebrina, I. (2022). Pengaruh Motivasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Kencana Sawit Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2, 1218–1238.
- Meilda, Y., Hamdani, I., & Triwoelandari, R. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Al-Amin Islamic Store Laladon Bogor). *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 274.
- Meiliani, M., Indriani, Y., & Abidin, Z. (2019). Identifikasi Atribut Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bakso Di Lingkungan Universitas Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 7(2), 172. <https://doi.org/10.23960/jiia.v7i2.172-178>
- Monalisa, S. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Impotance Performance Analysis Siti. 7(1).
- Morkunas, M., & Rudiene, E. (2020). The impact of social servicescape factors on customers' satisfaction and repurchase intentions in mid-range restaurants in Baltic states. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3). <https://doi.org/10.3390/JOITMC6030077>
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Umkm Skck (Stasiun Kuliner Canditunggal Kalitengah) Metode Structural Equation Modelling (SEM) - Partial Least. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(S1), 391–402. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10is1.2018>
- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.300>
- Nabilah, S., Lubis, A., & Tarigan, E. D. S. (2019). Pengaruh Strategi Bauran

- Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen pada Aroma Bakery dan Cake Medan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/10966>
- Omar, M. S., Ariffin, H. F., & Ahmad, R. (2016). Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 384–392. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.393>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.170>
- Rafi, M. (2022). Perbaikan Kualitas Layanan Aplikasi Bukalapak Menggunakan Metode Importance Performance Competitor Analysis (IPCA) Dan M-S Quality Improvement Of Bukalapak Application Service Quality Using Importance Performance Competitor Analysis (IPCA) And M-S Qua. *eProceedings ...*, 9(4), 1960–1973. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/18265%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/18265/17844>
- Ratnaningtyas, H., Ingkadijaya, R., & Desafitri, L. (2022). The Effect of E-Wom and Tourism Product Attributes on Visiting Decisions in Lake Cipondoh Tourist Destination, Tangerang City, Banten Province. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 232–239.
- Reski Dewi Pratiwi, R. S. P. P. (2022). *Analisis Gap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Analysis of the Outpatient Service Quality Gap at Takalar Regional Public Hospital by Using Servqual and Importance Performance Analysis Me.* 8, 45–59.
- 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)*, 4(2), 368. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i2.121>
- Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh pencitraan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.
- Sirnajaya, I., & Yusuf, A. M. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi*

Manajemen SMAN 5 Karawang (AMS5K) Di SMAN 5 Karawang Menggunakan Webqual Pendahuluan.

- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 4(1), 20–32. <https://doi.org/10.55542/gpjer.v4i1.209>
- Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., & Simanjuntak, M. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Atribut Wisata Menggunakan Metode Csi Dan Ipa Pada Wisata Pemandian Di Kabupaten Tapanuli Utara. *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141. <https://doi.org/10.36275/stsp.v19i2.216>
- Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Utami, I. S., Winarno, & Setiadi, H. (2021). Analysis the Effect of Website Quality on User Satisfaction with the WebQual 4.0 Method and Importance-Performance Analysis (IPA) (Case Study: SPMB Sebelas Maret University's Website). *Journal of Physics: Conference Series*, 1842(1), 0–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1842/1/012003>
- Wardianto, K. B., Damayanti, H., Bisnis, I. A., & Lampung, U. (2022). *Pempek Di Bandar Lampung*. 5, 21–31.
- Widiyanti, W. (2022). *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia menggunakan Metode IPA dan CSI*. 20(1).
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Wirawan, A. A., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 10(1), 15–26. <https://doi.org/10.31227/osf.io/p8e5z>
- Yusuf, R., Hendawati, H., & Wibowo, L. A. (2020). Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Zaman, J. (2018). *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pada Usaha Kuliner Bakso di Kecamatan Ciawi Tasik ... 1(1)*.
- Zhong, Y., & Moon, H. C. (2020). What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in china? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender.

Foods, 9(4). <https://doi.org/10.3390/foods9040460>