

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo Susilo¹, Z. C. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini*, 46.
- Ari K.M. Tarigan a, b. S. (2015). cities. *www.elsevier.com*, 100.
- BESRA, E. (2012). POTENSI WISATA KULINER DALAM MENDUKUNG PARIWISATA. *JURNAL RISET AKUNTANSI DAN BISNIS*, 78.
- Bitner MJ, d. (1990). Evaluating Service Encounters : Effect of Physical Surrounding and Employee Response. *Journal of marketing*, vol 54, no 2, 69-82.
- Bungaran Antonius Simanjuntak, F. T. (2015). *SEJARAH PARIWISATA: Menuju Perkembangan Pariwisata Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia Anggota IKAPI DKI Jakarta.
- Byrne, M. (2001). Interviewing as a data collection method. *AORN Journal*, 74, 2: 233234.
- Creswell, J. (1998). Qualitative inquiry& research design: Choosing among five traditions.
- Dharmmesta, B. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Penalty. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14, No. 3. Pp. 73-88.
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gunawan, I. (2015). Metode Penelitian Kualitatif. *fip.um.ac.id*, 2.
- Hayes Kotler P, T. B. (2002). Marketing Professional Service. *Prentice Hall International Press*.
- Idris, S. (1992). *Pengantar Teknologi Pengolahan Susu*. Malang: Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya.
- Informasi, K. (2017, februari 14). Retrieved from kananinfo.web.id: www.kanailinfo.we.id
- Jhonson, J. (1975). *Doing Field Research*. New York: Free Press.
- KBBI. (2020).
- Kelly, H. (2011). The classical definition of a pandemic is not elusive. *Bulletin of the World Health Organization*.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lehtinen Uolevi dan Lehtinen, J. R. (1982). Service of Quality : A Study of Quality Dimensions. *Service Management Institute*.
- Mardalis, A. (2006). *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Surakarta: journals.ums.ac.id.

- Minor, J. M. (1998). *Consumer Behavior*. NJ: Prentice Hall, Inc.: 5th Ed. Upper Saddle River.
- Mudrajad, K. (2005). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Erlangga.
- Muhson, A. (2006). TEKNIK ANALISIS KUANTITATIF. 1.
- Nasional, P. B. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Nitisusanto, M. (2010). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Alfabate.
- Parasuraman. (1998). Servqual :A Multiple Item Scal for Meansuring Consumer Preseption of Service Quality . *e-journal* .
- Parasuraman A, V. Z. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal Marketing (fall)*, 41-50.
- Parasuraman A, V. Z. (1988). SERVQUAL : A Multiple-item Scale of Measuring Comsumer Perception of Service Quality. *journal of marketing, Vol 64, No 1* , 12-40.
- Prabandani, Y. S. (2010). *Penelitian Observasional, Modul penelitian*. Yogyakarta: Universitas Gaja Mada.
- Putra, H. A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITASKONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PT. LONTAR MEDIA DIGITAL PRINTING SEMARANG). *Ejournal3.undip.ac.id*, 1-8.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif : Wawancara. *jki.ui.ac.id*, 1.
- Rangkuti, F. (2013). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- RI, K. (2020). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). *Germas (Gerakan Masyarakat)*, 0-115.
- Riyadi, H. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.
- Roesanto. (2000). Kemajuan Teknologi Memancu Transportasi Bisnis. *Forum Manajemen Prasetya Mulya, Tahun ke 15 no 70*, 10-17.
- S.Taylor. (2019). *The Psychology of Pandemics:Preparing for the Next Global Outbreak of Infectious Disease*. Newcastel: Cambridge Scholars Publishing.
- Saefullah, E. T. (2010). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Santana, S. K. (2007). *Septiawan K., Menulis Ilmiah: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

- Semiawan, P. D. (n.d.). *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.
- Setyani. (2014). Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .
- Stoppneumonia. (2020). Corona Virus Disease 2019. <http://stoppneumonia.id/>, 1.
Retrieved from www.st.or.id: <https://stoppneumonia.id/informasi-tentangvirus-corona-novel-coronavirus/>
- Sugiyono. (2012). *Populasi dan Teknik Sampling*.
- Suminto, H. (2002). *Pemasaran Blak-Blakkan*. Batam: Inter Akasara .
- Suni, N. S. (2020). Kesiapsiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, XII(3/I)*.
- Suparmi¹, K. H. (2018). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap. *Serat Acitya – Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, 102-103.
- Supriyono. (1998). *Manajemen Strategis dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Taylor, J. C. (1994). SERPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance - Based and Perception - Minus - Expectations Neasurement of Service Quality. *journal of marketing*, 125-131.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andy.
- Wiludjeng, I. N. (2006). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Yasmin, P. (2020). *Ini Arti Pandemi yang WHO Tetapkan untuk Virus Corona*. Jakarta: Detiknew.
- Yuniati, T. (2016). PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN AUTO 2000 SUNKONO SURABAYA. jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id, 1.