

**MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI INOVASI  
PELAYANAN DALAM *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA PIZZA  
HUT DELIVERY KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
pada Program Studi Manajemen



OLEH:

**DAVIS CHUSAINI SANTOSO  
NPM: 2012010308**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
2024**

Skripsi oleh:

**DAVIS CHUSAINI SANTOSO**

NPM: 2012010308

Judul:

**MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI INOVASI  
PELAYANAN DALAM SUPPLY CHAIN MANAGEMENT PADA PIZZA  
HUT DELIVERY KOTA KEDIRI**

Telah Disetujui untuk diajukan kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: Kediri, 01 Juli 2024

Dosen Pembimbing I



**Dr. Ema Nurzainul H. M.M.**  
NIDN. 0727127801

Dosen Pembimbing II



**Sigit Ratnanto, M.M.**  
NIDN. 0706067004

Skripsi oleh:

**DAVIS CHUSAINI SANTOSO**  
NPM: 2012010308



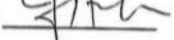
Judul:

**MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN MELALUI INOVASI  
PELAYANAN DALAM *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* PADA PIZZA  
HUT DELIVERY KOTA KEDIRI**

Telah dipertahankan didepan Panitia Ujian/Sidang Skripsi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nusantara PGRI Kediri  
Pada tanggal : 12 Juli 2024

**Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan**

Panitia Penguji:

- |               |                               |   |
|---------------|-------------------------------|---|
| 1. Ketua      | : Ema Nurzainul Hakimah, M.M. | :  |
| 2. Penguji I  | : Restin Meilina, M.M         | :  |
| 3. Penguji II | : Sigit Ratnanto, M.M         | :  |

Mengetahui,  
Dekan FEB,

  
**Dr. Amin Tahari, M.Si.**  
NIDN. 0715078102

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Davis Chusaini Santoso  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat/tgl Lahir : Kediri, 31 Desember 2001  
NPM : 2012010308  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 12 Juli 2024

Yang Menyatakan



**DAVIS CHUSAINI S**  
NPM: 2012010308

## **MOTTO**

*Tidak ada mimpi yang gagal,  
yang ada hanyalah mimpi yang tertunda,  
cuman sekiranya kalau kamu merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan  
khawatir, mimpi-mimpi lain bisa di ciptakan*

(Windah Basudara)

Kupersembahkan karya ini buat:

**Seluruh keluargaku tersayang serta orang-orang terdekatku  
Terimakasih atas doa dan dukungannya yang telah di berikan dan tak  
ternilai banyaknya**

## ABSTRAK

**Davis Chusaini Santoso:** Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Inovasi Pelayanan Dalam *Supply Chain Management* Pada Pizza Hut Delivery Kota Kediri, Skripsi, Manajemen, FEB Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2024

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, *Supply Chain Management*, Loyalitas

Pertumbuhan ekonomi di era modernisasi membuat masyarakat Indonesia semakin tertarik pada makanan cepat saji seperti hamburger, ayam goreng, spageti, pizza, hot dog, dan banyak lagi. Dalam persaingan bisnis yang ketat ini, setiap merek besar berusaha mempertahankan pelanggan mereka. Peneliti memilih Pizza Hut Delivery (PHD) Kediri sebagai objek penelitian, karena PHD saat ini sedang aktif melakukan berbagai kegiatan untuk menjaga loyalitas pelanggannya. Inovasi pelayanan merupakan aktivitas baru dalam industri jasa dan dianggap sebagai inovasi layanan atau layanan baru. Aktivitas ini terlihat pada teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan layanan baru. Perkembangan zaman yang semakin maju dan berteknologi membuat persaingan Perusahaan semakin ketat. Sebagai upaya memenangkan persaingan, Perusahaan harus unggul, cepat menangkap peluang, dan memiliki keunikan melalui strategi inovasi pelayanan.

*Supply chain management* adalah alat kompetitif strategi bagi Perusahaan yang menjadikan masalah rantai pasokan sebagai strategi kompetitif mereka untuk tetap berada di depan persaingan. Dengan persaingan bisnis *brand* besar tersebut dalam membangun loyalitas konsumen, peneliti memilih Pizza Hut Delivery Kediri sebagai sarana penelitian. Mengingat, PHD sedang gencar melakukan kegiatan dalam membangun loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana inovasi pelayanan, bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, faktor penghambat inovasi pelayanan dan faktor pendorong inovasi pelayanan dalam *supply chain management*.

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan kasih karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen. Dalam Kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, iman dan ikhsan, kesehatan dan kasih sayang yang tak terhingga sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, serta motivasi dan juga mendoakanku untuk menjadi orang yang berguna di masa sekarang sampai masa yang akan datang.
3. Dr. Zainal Afandi M. Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
6. Dr. Ema Nurzainul Hakimah M.M. dan Sigit Ratnanto M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta perhatian penuh dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Eko Cahyo Widodo selaku pimpinan dan beberapa *customer* di Pizza Hut Delivery Kediri selaku informan yang telah memberikan segala informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan, tetap semangat dan terus menebar manfaat kepada sesama.
9. Seluruh Dosen dan karyawan Prodi Manajemen.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya dalam dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 12 Juli 2024



**DAVIS CHUSAINIS**  
NPM: 2012010308



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Loyalitas Pelanggan .....	8
B. Inovasi Pelayanan.....	17
C. Supply Chain Management .....	22
D. Penelitian Terdahulu .....	26
E. Kerangka Berpikir.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Kehadiran Peneliti .....	32
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Sumber Data.....	33
E. Tahap-Tahap Penelitian .....	34
F. Prosedur Pengumpulan Data .....	37
G. Teknik Analisa Data.....	39
H. Keabsahan Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Informan dan Deskripsi Situs Penelitian .....	45

1. Profil informan .....	45
2. Deskripsi Situs Penelitian .....	46
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	57
C. Interpretasi dan Pembahasan .....	72
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Implikasi.....	83
C. Rekomendasi.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Persaingan dan peningkatan pelayanan di restoran siap saji semakin menjadi perhatian masyarakat. Siklus hidup produk dalam industri ini cenderung lebih pendek, sementara harapan pelanggan terhadap produk dan layanan semakin tinggi. Hal ini mendorong perusahaan untuk berinvestasi dan fokus pada rantai pasokan mereka agar dapat memperoleh keunggulan kompetitif yang mendukung kelangsungan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada konsumen agar mereka tetap setia terhadap produk yang ditawarkan. Rantai pasok yang terintegrasi akan meminimalkan risiko dan meningkatkan nilai keseluruhan yang dihasilkan. Kegiatan aliran barang yang produktif menciptakan nilai tambah melalui bentuk, ruang, fungsi, dan kepemilikan yang dapat tersampaikan kepada penerima secara efektif dan efisien. (Sakinah et al., 2022)

Saat ini, masyarakat Indonesia, terutama mereka yang tinggal di perkotaan, menunjukkan minat dan kecenderungan yang semakin meningkat terhadap makanan cepat saji seperti hamburger, ayam goreng, spageti, pizza, hotdog, dan lain sebagainya. Pada dasarnya, ketertarikan ini disebabkan oleh mobilitas yang semakin cepat di kalangan masyarakat perkotaan serta kecintaan mereka terhadap segala sesuatu yang praktis. Selain itu, aktivitas keluarga yang padat di luar rumah membuat mereka tidak memiliki waktu untuk menyiapkan makanan sendiri (Mufidah, 2012). Namun, kebutuhan akan

fungsi produk dan keinginan untuk mempertahankan gengsi adalah faktor lain yang mendorong perilaku konsumtif masyarakat perkotaan modern (Mufidah, 2012). Perkembangan restoran *fast food* semakin meningkat dari tahun ke tahun (Direktori Franchise Indonesia, 2016). Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya restoran yang menyajikan hidangan cepat saji di Indonesia. Restoran fast food memiliki kelebihan dan strategi masing-masing untuk menarik minat konsumen agar mengonsumsi produk yang mereka tawarkan. Kondisi ini membuat pelanggan dihadapkan pada banyak pilihan produk, harga, dan kualitas pelayanan yang bervariasi. Akibatnya, pelanggan akan selalu mencari nilai tertinggi dan terbaik di antara berbagai produk yang ditawarkan oleh restoran *fast food*.

Perusahaan besar maupun kecil harus memberikan layanan, terutama di lokasi yang ramah lingkungan seperti tempat umum, rumah sakit, stasiun, mall, perhotelan, restoran, dan lainnya. Pelayanan adalah elemen kunci dalam pemasaran produk dan jasa, sehingga setiap perusahaan berusaha menciptakan pelayanan terbaik secara kompetitif untuk memuaskan pelanggan atau konsumen mereka. Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan secara langsung melalui berbagai kegiatan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu apakah sebuah perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan bisnisnya atau justru menghadapi ancaman. Tujuan dari pelayanan adalah untuk memuaskan konsumen atau pelanggan.

Sekarang ada berbagai restoran *fast food* di Kota Kediri, termasuk Pizza Hut, MC Donald, KFC, Burger King, dan DominosPizza. Adanya berbagai

restoran menyebabkan persaingan yang ketat untuk mendapatkan pelanggan agar bisnis dapat memperoleh keuntungan, terus tumbuh, dan bertahan. Kualitas pelayanan pelanggan Pizza Hut meyakinkan pelanggan bahwa itu adalah restoran fast food terbaik; mencapai kepuasan pelanggan adalah proses yang panjang. Peneliti sangat tertarik untuk mengeksplorasi fenomena ini karena ada persaingan bisnis merek besar yang berkaitan dengan mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini dipilih oleh Peneliti untuk dilakukan di Pizza Hut Delivery Kediri karena perusahaan tersebut sedang gencar melakukan aktivitas untuk mempertahankan pelanggannya.

Makanan pizza tersedia di salah satu restoran *fast food* yang disebut Pizza Hut. Pizza Hut didirikan oleh Dan Carney dan Frank Carney pada tahun 1958, dengan kantor pusat di Plano, Texas, AS. Pizza Hut pertama kali dibuka di Indonesia pada tahun 1984 di gedung Djakarta Theatre di daerah Tamrin, Jakarta. Restoran Pizza Hut pertama dipindahkan ke gedung Cakrawala pada tahun 2000. Dengan hampir 12.000 restoran dan kios pengantaran-ambil di lebih dari 86 negara, Pizza Hut sekarang merupakan restoran pizza berantai terbesar di dunia (sumber: pizza hut). Pizza Hut mengembangkan menu dengan berbagai bahan baru untuk pinggiran pizzanya. Selain itu, pizza dapat dipesan dalam ukuran kecil (4 potong), sedang (6 potong), dan personal. (Pizza Hut, 2015).

**Tabel 1.1** Data penjualan *Pizza Hut Delivery*

Jenis Layanan	Bulan		
	Januari	Februari	Maret
Bill			
Take Away	633	1,593	440
Delivery	151	176	140
Aggregator	755	784	610
<b>Total</b>	1,539	2,553	1,190

*Sumber: Data Summary Pizza Hut Delivery Kediri 2024*

Berdasarkan tabel di atas total penjualan cenderung bervariasi setiap bulannya terdapat peningkatan signifikan dari bulan September ke bulan Oktober, namun mengalami penurunan pada bulan November. Peningkatan besar berdasarkan pada kategori *take away* yang disebabkan oleh promosi yang membuat konsumen tertarik pada promo yang ditawarkan pada bulan Oktober. Pada kategori *aggregator* mungkin memiliki basis pelanggan yang stabil sehingga *bill* masuk pada kategori tersebut berjalan dengan stabil dan kategori *Delivery* yang memerlukan strategi tambahan untuk meningkatkan kontribusinya terhadap total penjualan.

Untuk menarik konsumen dan meningkatkan penjualan, *Pizza Hut* memutuskan untuk mendirikan layanan *Pizza Hut Delivery* (PHD) di bawah naungan PT. Sari Melati Kencana Tbk. Selain menyediakan layanan pesan antar (*Delivery*), PHD juga memperkenalkan sistem pengambilan langsung di outlet (*takeaway*) dan juga bisa menggunakan aplikasi dan mengambil pesanan dengan cara berhenti pada (*pickup point*). Walaupun demikian, persaingan pasar tetap sengit, dengan banyaknya pesaing yang bersedia merebut pangsa

pasar PHD. Oleh karena itu PHD terus melakukan inovasi untuk menarik perhatian konsumen dan menjaga loyalitas pelanggan dengan memberikan jaminan 30 menit tiba apabila dalam waktu 30 menit tersebut pesanan tidak kunjung datang maka konsumen berhak untuk mendapatkan voucher gratis pizza regular yang akan dikirimkan melalui *whastapp* ataupun *email*. Berdasarkan fenomena tersebut, muncul pemikiran ketertarikan penulis untuk meneliti sitem pemasaran yang dilakukan oleh *Pizza Hut Delivery* Kediri, bagaimana inovasi pelayanan, bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, faktor penghambat inovasi pelayanan dan faktor pendorong inovasi pelayanan dalam *supply chain management*. Dari uraian di atas, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Inovasi Pelayanan Dalam *Supply Chain Management* Pada *Pizza Hut Delivery* Kota Kediri”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, fokus penelitian ini akan difokuskan pada empat aspek utama. Pertama, penelitian akan mengeksplorasi strategi inovatif dalam *supply chain management* *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri. Kedua, penelitian akan menggali persepsi konsumen terkait kualitas layanan yang diberikan oleh PHD di Kota Kediri. Ketiga, penelitian akan menganalisis faktor-faktor yang menghambat inovasi layanan dalam *supply chain management* PHD di Kota Kediri. Keempat,

penelitian juga akan meneliti faktor-faktor yang mendukung inovasi layanan dalam *supply chain management* PHD di Kota Kediri.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi inovasi pelayanan dalam *supply chain management* pada *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri?
2. Bagaimana persepsi kosumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri?
3. Apa faktor penghambat inovasi pelayanan dalam *supply chain management* pada *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri?
4. Apa faktor pendukung inovasi pelayanan *supply chain management* pada *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang:

1. Untuk mengetahui strategi inovasi pelayanan di *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui respon konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayan dalam *supply chain management* *Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri.



4. Untuk mengetahui faktor pendorong inovasi pelayanan dalam *supply chain management Pizza Hut Delivery* (PHD) di Kota Kediri.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dapat dijadikan sebagai alat penambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang inovasi pelayanan dalam *supply chain management* dan diharapkan *output* dari penelitian ini dapat membantu proses pembelajaran serta menambah literatur bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau studi pustaka bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

- a. Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan bahan acuan evaluasi dalam bidang pemasaran oleh manajemen PHD Kediri
- b. Sebagai acuan bagi para peneliti selanjutnya pada penelitian yang akan datang, maupun sebagai perbandingan dalam proses perkuliahan secara teori dan praktiknya.

cakupan penelitian dan menambah jumlah informan agar mendapatkan data serta hasil yang lebih maksimal.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dayat, M., Sudarmiati, S., Soetjipto, B. E., & Wardoyo, C. (2023). Systematic Literature Review: “Service Innovation And Customer Experience.” *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, 1(2), 66–83.
- Madjowa, I. S., Levyda, L., & Abdullah, S. (2023). Tingkat Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Melalui Variabel Moderating Kepuasan Konsumen. *Jesyia*, 6(1), 184–193. <https://doi.org/10.36778/jesyia.v6i1.909>
- Sakinah, L. N., Nabila, P. S., & Aisyah, S. (2022). Analisis Peran Stakeholders Dalam Supply Chain Management. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1841–1851.
- Santoso, E., Hakimah, E. N., & Ratnanto, S. (2023). Perspektif Pelaku Umkm Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk Untuk Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas (Studi Kasus Usaha Tahu Bapak Matnuri). *In Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 8, 591–600.
- Wardana, I. F. B., & Astutiningsih, S. E. (2022). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderating) Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2626. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6764>
- Damayanti, E. (2019). *Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Go-jek) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Di Kabupaten Jember*.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741.
- Gunadi, H. (2022). Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Inovasi Layanan (Studi Pada Production House Charprod). *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 10(1), 11–18.
- Hanso, B. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pizza Hut Sudirman Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 4(1), 1–23. <https://journal.uir.ac.id/index.php/valuta/article/view/2532/1442>
- Hasanah, R. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan Di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember* (Issue September).
- Pratama, M. R. (2020). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 193–204.

- Rahmawati. (2017). Manajemen Pemasaran. *University Mulawarman*, 4.
- Rifa'i, K. (2019). KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION) ; Membangun Loyalitas Pelanggan. *Zifatama Publisher*, 1–191. BUKU MEMBANGUN LOYALITAS PELANGGAN OLEH Dr. KHAMDAN RIFA'I
- Rojiana, D., & Sari, N. (2018). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Konsumen Inovatif sebagai Variabel Moderasi. In *Jurnal Digest Marketing* (Vol. 3, Issue 2, pp. 139–146).
- Sakinah, L. N., Nabila, P. S., & Aisyah, S. (2022). Analisis Peran Stakeholders Dalam Supply Chain Management. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1841–1851.
- Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*,
- Rahmawati. (2016). Manajemen Pemasaran. Samarinda. Mulawarman University Press.
- Boedi. Sejarah Pizza Hut Indonesia. 11 Oktober 2010. <https://boedi1000.wordpress.com/sejarah-pizza-hut-indonesia>
- Wikipedia. "Pizza Hut". 03 Mei 2016. [https://id.wikipedia.org/wiki/Pizza\\_Hut](https://id.wikipedia.org/wiki/Pizza_Hut)
- Sofianzah Handika dan Hakimah, E. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pawon Ngampon Trenggalek. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri Membeli.*, 471–476.
- Studi, P., Feb, M., Kediri, U. N. P., Lina, A., Hakimah, E. N., Kediri, N. P., Ahmad, J. K. H., No, D., Kediri, K., & Timur, J. (2023). *Keputusan Pembelian Konsumen ( Studi Pada Jumjum Thai Tea , Kediri )*. 2, 425–434.
- Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Kedua. Bandung: Alfabeta; 2020
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif (Setiyawami (ed.); iEd; Kedua). Bandung : Alfabeta.