

DAFTAR PUSTAKA

- Ariga, M. A. (2023). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen di Drop Coffee Medan*. Universitas Medan Area.
- Arlis, D., dan Tjiptono, F. (2014). Does Corporate Social Responsibility Matter To Consumer in Indonesia *Social Responsibility Journal* 10, 3, 537–549.
- Azis, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://journals.insightpub.org/index.php/imj>
- Azwar, S. (2015). *Sikap Manusia: Teori & Pengukurannya* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Chusnah, dan Syukhul, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Binajasa Abadi Karya). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4 No. 2.
- Cristo, M., Saerang, D. P., dan Worang, F. (2017). The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction Case Studi Markobar Cafe Mando. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Feigenbaum. (1991). *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill
- Firmansyah, D., dan Prihandono, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 7(1). <http://maj.unnes.ac.id>
- Ghozali, I. (2011). *Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Govinaza, A., dan Budiani, M. S. (2022). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X*.
- Gumelar, G. (2017, December 28). *Mayoritas Millenials Makan di Restoran Minimal Sebulan Sekali*. CNN Indonesia.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dendan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*, 2.

- Husein, U. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Salemba Empat.
- Jalaludin, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Bina Sejahtera Bangun Persada Serang Banten. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 1(2).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok : PT Rajagrafindo Persada ISBN, 978 – 979 – 769 – 917 – 8
- Kesuma, S. E. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Produk Cocoby di Kota Jambi*. Universitas Jambi.
- Khairusy, M. A., dan Febriani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Junral Manajemen Dan Bisnis FEB Unbaja*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1).
- Monica, C., dan Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *JURNAL PUNDI*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., dan Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nazareth, L. (2010). *The Leisure Economy: How Changing Demographics, Economics, and Generational Attitudes Will Reshape Our Lives and our industries*. (1st ed., Vol. 1). John Wiley & Sons.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. 7.
- Nurdiant, W., Rochmah, T. S., Ruslan, B., Garnida, A., Tinggi, S., Bagasasi, I. A., Sekretari, A., Manajemen, D., Bakti, T., dan Bagasasi, I. A. (2022). Pengaruh Excellent Service Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Moksa Coffee). In *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* (Vol. 13).
- Nurmalasari, N., dan Gumara, A. R. (2017). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Iklan Papan Reklame Dengan Metode Regresi Linier. *Konferensi Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi*, 1.
- Parasuraman, A. (2002). Service Quality and Productivity: a Synergistic Perspective. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(1), 6–9. <https://doi.org/10.1108/09604520210415344>

- Periantolo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Rambat Lupiyoadi, M. (2011). *Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa*.
- Saputra, S., dan Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2).
- Saripudin, A., Oktriawan, W., dan Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
- Silaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media.
- Siregar, S. G. S., Lubis, A. S., dan Siregar, H. (2020). *Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan)*.
- Slack, N. J., dan Singh, G. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction: Supermarkets in Fiji. *TQM Journal*, 32(3), 543–558. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2019-0187>
- Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumartini, L. C., dan Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*, 3(2), 111–118.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Edisi 4). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta : ANDI ISBN, 978 – 623 – 01 – 0194 – 6
- Triana, L., Pranitasari, D., dan Marich, S. Z. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan dan Loyalitas. *Jurnal STEI Ekonomi* 26, 01, 105–122.
- Umami, R., Rizal, A., dan Sumartik. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 15(2), 250–257.

- Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Thiam Hock, R. L., Aljaberi, M. A., Hasan, N., dan Hamid, M. (2021). The Effects of Service Quality, Perceived Value and Trust in Home Delivery Service Personnel on Customer Satisfaction: Evidence From a Developing Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 63. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>
- Yuniar, V., & Setyorini, R. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa EMKL Saputra Trans Abadi Cirebon.*

