

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A., & Tantri, T. (2019). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan: Tinjauan empiris. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 99-110.
- Achmad, E. R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus Vespa box kota Malang. *Jurnal Penelitian Pemasaran*, 11(2), 89-98.
- Anam, A. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Bidang Ilmu Ekonomi* Vol 21, 3(2), 300-309
- Dzikra, M. (2019). Dimensi kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 45-60.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Pearson.
- Herlin, H. (2021). Uji T untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel secara individu. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 10(2), 45-59.
- Hidayat, A., & Sulistyani, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 14(3), 200-210.
- Hidayat, A., & Sulistyani, E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 14(4), 234-245.
- Harmiko, H. (2019). Evaluasi kepuasan pelanggan berdasarkan harapan. *Jurnal Penelitian Pemasaran*, 10(2), 88-95.
- Indrasari, R. (2019). Kualitas layanan dalam industri kuliner: Tinjauan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 75-85.
- Indrasari, R. (2019). Kualitas sebagai indikator keberhasilan perusahaan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 11(3), 123-135.

- Nanda Kurnia Ayu. (2023). Ciri-ciri kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 15(2), 101-110.
- Noor, F. V. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 23-30.
- Rahman, A. (2019). Kepuasan konsumen sebagai kunci dalam bertahan di pasar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 55-62.
- Rahmadani, R., et al. (2019). Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen: Studi di industri rumah makan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 12(1), 89-98.
- Santoso, B. (2019). Loyalitas pelanggan dalam industri makanan dan minuman. *Jurnal Manajemen Strategi*, 7(1), 22-30.
- Supriyono, R. A. (2019). Pelayanan sebagai faktor penting dalam kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi*, 8(1), 30-40.
- Saputyningsih, N., & Setyaningrum, R. (2019). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 8(1), 23-34.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (3rd ed.). Andi Offset.
- Tombeng. (2019) pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan raja oci. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1), 891-900
- Wulandari, F. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan ayam penyet Jogja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 67-
- Woroitkan, A. L., Massie, J. D. D., & Tawas, H. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas masakan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan ada

rumah makan ikan bakar kinamang. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 9(3), 45-58.