

DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, Andreas Tanuel dan Stefanus Michael. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*
- Arianto, Nurmin. 2019. "Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan." *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang* 7 (1): 44. <https://doi.org/10.32493/jk.v7i1.y2019.p44-54>.
- Aruan, Theodora, and Ellen Engelica. 2022. "Analisis Pengaruh Suasana Restoran, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Makanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Ke Restoran Vegetarian Di Kota Batam." *Jesya* 5 (2): 2008–24. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.733>
- Assauri. S. (2017). *Manajemen Pemasaran*.
- Berman dan Evan. 2012. *Retail Management 13th Edition*. Jakarta:Pearson
- Chandra, Henry, and Hanjaya Siaputra. 2020. "Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Di Restoran Xyz Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator," 133–42. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/10559>.
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon, and Imelda W. J Ogi. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. FIFGROUP Cabang Manado)." *Jurnal EMBA* 4 (1): 109–19. file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN (STUDI PADA PT. FIFGROUP CABANG MANADO).pdf.

- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Fiani, M Dan Edwin, J. 2012. Analisis Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. Vol. 1, No. 1, 1.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halimah, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pemesanan Makanan Online Pizza Hut Delivery* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Harfika, Jarliyah, dan Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Balance: Economic, Business, Management and Accounting Journal* 14(01).
- Hariato, David dan Hartono Subagio. 2013. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Deja-Vu Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol 01, No. 01: hal 1-8.
- Hermawan, S. (2018). *Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Faculty of Social and Political Sciences).
- Heryati, Euis. 2015. *Kualitas Pelayanan, Store Atmosphere, Private Brand Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hypermart Puri Jakarta*. *Jurnal Komunikologi*. Vol. 12, No. 01
- Kaihatu, T. S. (2012). *Kepuasan Konsumen yang Dipengaruhi oleh Kualitas Layanan dengan Brand Image Sebagai Variabel*

- Perantara: Studi Kasus pada Konsumen Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 200-210.
- Krisdianti, D. L., dan Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 70(1): 36-44.
- Kristiana, Maria dan Muhammad Edwar. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Heerlijk Gelato Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. Vol. 01, No. 01. Hal 113-117.
- Komala, Clara Candra, Nor Norisanti, and Asep M Ramdan. 2019. "Analisis Kualitas Makanan Dan Perceived Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Industri Rumah Makan." *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan* 3 (2): 58-64.
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller . (2016). *Marketing Management*. England: Pearson Education Limited
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, ed 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nofiauwaty, B.Y. (2014). Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Outlet Nyenyek Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 12.
- Philip Kotler Amstrong. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Penerbit Prenhalindo.
- Rachman, M. M. (2017). The Influence of Work Culture on Job Satisfaction and Performance : A Study on the Employees of the Bank Jatim in Surabaya , East Java , Indonesia. *European Journal of Business and Management*, 9(26), 30-39
- Ratminto. (2018). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rinova, D., & Meilani, F. (2018). *Pengaruh Persepsi, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Kedai Susu Sapi Murni Di Bandar Lampung*. *SOSIALITA*, 11(1).
- Ryu, K., H Lee., & W.G Kim. (2012). "The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food, and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.24, No. 2, pp.200–223.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 9 (2): 114–26.
- Sihombing, Meika Marito, Muhammad Hasanur Arifin, and Maryono Maryono. 2022. "Pengaruh Varian Menu, Harga, Dan Suasana Cafe, Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Miltie Garden Mulawarman Banjarmasin." *Smart Business Journal* 1 (1): 26. <https://doi.org/10.20527/sbj.v1i1.12787>.
- Sri, Amrullah. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Upnormal Cafe*.
- Stefen, Yonas, and . Efendi. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Kampoeng Kita." *ULTIMA Management* 10 (2): 129–43.
<https://doi.org/10.31937/manajemen.v10i2.981>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV ALFABETA.

- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kualitatif*. CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Statistika untuk Penelitian*. CV ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction* (Andi (ed.)
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*, ANDI, Yogyakarta. Indrasari, M., 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press, Surabaya.
- Utami, Christina widya. 2013. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat, Jakarta.
- Worotikan, A. L., Massie, J. D. D., & Tawas, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Makanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ikan Bakar Kinamang. *Emba*, 9(3), 1277-1285.
<file:///C:/Users/Lenovo/OneDrive/Documents/BUKU PDF MENDELAY/35512-75119-1-SM.pdf>