

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, Ega. 2019. "PENGARUH PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GRABBIKE DAN GRABCAR." *Institutional Repositories & Scientific Journals Universitas Pasundan*.
- Anggara, M. Dicky Gra. 2019. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH MAKAN WAROENG SPESIAL SAMBAL (SS) DI YOGYAKARTA." *Universitas Islam Indonesia* 15.
- Buchari, Alma. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto, dan I. Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fahardistia, Qorinia Afrilita. 2018. "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi Kasus : PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Sumenep)." *University of Muhammadiyah Malang*.
- Fuaduzzaki Khoirurrohman, Mohammad, Budi Hartono, dan Hari Dwi Utami. 2015. "Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian ayam goreng di 'Ayam Goreng Roker' di Malang." *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan* 25(2):80–88. doi: 10.21776/ub.jiip.2015.025.02.10.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jentrasaswin, Gede Paramananda, A. A. P. Agung Suryawan Wiranatha, dan I. Ketut Satriawan. 2018. "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN CEPAT SAJI McDONALD'S CABANG ROBINSON, DENPASAR." *JURNAL REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI* 6(2):125. doi: 10.24843/JRMA.2018.v06.i02.p04.
- J.Supranto, M. A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta.
- Karo Karo, Pelliyezer, Zulkifli Harahap, dan Samuel Hamonangan. 2020. "Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Wisata di Desa Terong, Kabupaten Belitung." *Jurnal Akademi Pariwisata Medan* 8(1):20–35. doi: 10.36983/japm.v8i1.63.

- Kotler, dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 1. 13 ed. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Vol. 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kusumadiningrum, Renata. 2020. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTIN ITN MALANG KAMPUS 1 MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY." *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri) Institut Teknologi Nasional Malang* 3(2):6.
- Narto, Narto. 2019. "Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik." *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya* 5(1):11. doi: 10.30656/intech.v5i1.1453.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ray Rayandi, Joni. 2019. "Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Yostien's Wedding Gallery Di Tasikmalaya." Universitas Siliwangi, Tasikmalaya.
- Riachta, Adrian. 2019. "USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA RESTORAN L MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN KANO." Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.
- Saidani, Basrah. 2012. "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET." 3(1):22.
- Sedarmayanti, dan Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. 4 ed. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. 3 ed. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tripayana, Satya, dan Jaya Pramono. 2020. "Kualitas Produk, Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan Dimana Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada UKM Start Up Pariwisata Kombuchi Brewing Co, Bali." *JEMAP* 2(2):182. doi: 10.24167/jemap.v2i2.2266.
- Wibowo, Setyo Fery, Raden Atia Raidah, dan Rahmi. 2019. "ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED SERVICE VALUE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOPEDIA." *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia* 10.
- Winanda, Ariani Putri, dan Sriyanto. 2016. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESTORAN CEPAT SAJI DENGAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)." *Industrial Engineering Online Journal* 5:6.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. 1990. *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press. New York: The Free Press.