

## LIST OF REFERENCES

- Aftab, J., Sarwar, H., Sultan, Q.-u.-a., & Qadeer, M. (2016). Importance of Service Quality in Customer Satisfaction (A Study on Fast Food Restaurants). *Entrepreneurship and Innovation Management Journal* , 4 (4), 161-171.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Kosmuen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* , 51 (2), 1-7.
- Dr. Sandu Siyoto, S. M., & Sodik, M. M. (2015). Dasar Metodologi Penelitian (1 ed.). Literasi Media Publishing.
- Eshetie, S. K., Seyoum, W., & Ali, S. H. (2016). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry: The Case of Selected Hotels in Jimma Town, Ethiopia. *Global Journal of Management and Business Research: EMarketing* , 16 (5), 73-86.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* , 3 (1), 120-134.
- Ford, R. C., & Sturman, M. C. (2019). Managing Hospitality Organizations (Second Edition ed.). Sage Publications.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermawan, L., & Saputri, M. E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Bebek H. Slamet (Studi Restoran Bebek H. Slamet Cabang Radio Dalam, Jakarta Selatan).
- Ir. Syofian Siregar, M. (2014). Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17 (1 ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Principles of Maarketing (Seventeenth Edition Ed.). Pearson.
- Kurniawati, R. D., & Budiadi, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada “Cafetaria Srikandi” Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.
- Mardhiyah, R. L., Silfeni, & Ferdian, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Gumarang Padang Panjang. 1-11.

- Minister of Tourism and Creative Economy Republic of Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Restoran. Jakarta : Minister of Tourism and Creative Economy Republic of Indonesia
- N, Y. U. (2018, Maret). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengendalian Mutu Di Restoran D'ayam Crispy Yogyakarta).
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Kebijakan dan Manajemen Publik* , 3 (3), 90-98.
- Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan (1 ed.). Kencana.
- Putri, M. S., & Budiadi, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan.
- Saputra, A. D., Nursalim, M., & Arumsari, G. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang. *Jurnal Eksekutif* , 15 (1).
- Saputri, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Wong Solo Di Samarinda. *Ejournal Administrasi Bisnis* , 6 (2), 512-525.
- Sarwono, J., & Salim, H. N. (2017). Prosedur-Prosedur Populer Statistik Untuk Analisis Data Riset Skripsi. Penerbit Gava Media.
- Simarmata, H. M., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Ek & Bi Politeknik Bisnis Indonesia* , 43-51.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D. Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud* , 4 (8), 2318-2332.
- Tan, Q., Oriadde, A., & Fallon, P. (2014). Service Quality And Customer Satisfaction In Chinese Fast Food Sector: A Pproposal For Cffrserv. 2 (1), 30-54.
- Windasuri, H., Susanti, H., & B. T. (2017). Excellent Service. Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Zainuddin, Z. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Xyz Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb)* , 3 (1), 53-58.