

REFERENCE

- Thamrin, A., & Francis, T. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Amina, S. (2019). *Aplikasi Metode Service Quality Untuk Menganalisa Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*. Jawa Timur: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Andriani, D. (2020). *Keuntungan Bisnis Kuliner Bisa Sampai 200 Persen*. Entrepreneur Bisnis.com.
<https://entrepreneur.bisnis.com/read/20200703/88/1261400/keuntungan-bisnis-kuliner-bisa-sampai-200-persen>
- Apriana, K. (2021). *The influence of traveloka information quality and product price toward purchase intention at Cambridge Hotel Medan*. Bachelor thesis, Universitas Pelita Harapan, Medan.
- Aria & Atik. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal*. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan (Juripol), Vol. 1 Nomor 1, Februari 2018.
- Artana, et al. (2019). *Pengaruh Store Atmosphere, Display Product, dan Price Discount Terhadap Impulse Buying (Studi kasus pada Indomaret di kota Denpasar)*. Bali: Universitas Udayana.

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Berman, Barry, Joel R. Evans, & Patrali Chatterjee. (2018). *Retail Management: A Strategic Approach, Global Edition. Edisi 13*. New Jersey: Pearson Education Limited. 2018.
- Bhatt, K. (2020). *A Synopsis on Population and Sample: Quantitative Research*.
https://www.researchgate.net/publication/344723952_A_Synopsis_on_Population_and_Sample_Quantitative_Research
- Dora, R. & Fenny, M. (2018). *Pengaruh Persepsi, Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Kedai Susu Sapi Murni Di Bandar Lampung*. Lampung: Universitas Bandar Lampung.
- Fadhila, N. (2019). *Macam Jenis Hospitality Industry*. Yooreka.
<https://yooreka.id/levelup/macam-jenis-hospitality-industry/>
- Faizin, A. (2020). *NARRATIVE RESEARCH; A RESEARCH DESIGN*. Jurnal Disastri: Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia, 2(3), 142-148.
<https://doi.org/10.33752/disastr.v2i3.1139>
- Fitriyah, K. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BUNGAH GRESIK*. Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
<http://eprints.umg.ac.id/3417/>

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*

25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

Gie. (2021). *Apa itu Harga? Berikut Pengertian Lengkap dan Fungsinya.*

Accurate. <https://accurate.id/ekonomi-keuangan/apa-itu-harga/>

Harian, K. (2021). *Metode-Metode yang Bisa Digunakan untuk Mengukur Tingkat*

Kepuasan Pelanggan. Kumparan.com. [https://kumparan.com/kabar-](https://kumparan.com/kabar-harian/metode-metode-yang-bisa-digunakan-untuk-mengukur-tingkat-kepuasan-pelanggan-1wo8U6rSxIa)

[harian/metode-metode-yang-bisa-digunakan-untuk-mengukur-tingkat-](https://kumparan.com/kabar-harian/metode-metode-yang-bisa-digunakan-untuk-mengukur-tingkat-kepuasan-pelanggan-1wo8U6rSxIa)

[kepuasan-pelanggan-1wo8U6rSxIa](https://kumparan.com/kabar-harian/metode-metode-yang-bisa-digunakan-untuk-mengukur-tingkat-kepuasan-pelanggan-1wo8U6rSxIa)

Hery. (2018). *Analisis Laporan Keuangan (Adipramono (ed.); 3rd ed.)*. Penerbit:

Grasindo.

Hussein, S. (2021). *Probability sampling dan non-probability sampling.*

Geospasialis. <https://geospasialis.com/probability-sampling-dan-non-probability-sampling/>

Imansyah & Irawan, H. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi

Bisnis, Jilid 4 No 3. November 2018.

<http://ejurnal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>

Immanuel, H. B. & Tanoto, S. (2019). *Penagruh Kualitas Layanan Terhadap*

Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel. AGORA Vol.7,

No.1, 2019. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Khualaifi, Furqoniah, F., Wibowo, E, S. (2018). Analisis Komunikasi Pemasaran PT. Melia Sehat Sejahtera Kaltim. eJournal Ilmu Komunikasi, Jilid.6, No.4, 2018.[https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20Khualaifi%20\(10-12-18-12-39-01\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/10/Jurnal%20Khualaifi%20(10-12-18-12-39-01).pdf)
- Mahatmavidya, A, P. (2021). *Yuk, Cari Tahu Mengenai Pengertian Struktur Organisasi Perusahaan Beserta Fungsi dan Contohnya*. Mekari. <https://mekari.com/blog/struktur-organisasi-perusahaan/>
- Mahmud, N. (2021). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Transmart Setiabudi Semarang*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE Anindyaguna, Vol.3, No.1, pp 159-167, April 2021.
- McCombes, S. (2019). *Descriptive research Design l Definition, Methods and Examples*.Scribbr.<https://www.scribbr.com/methodology/descriptive-research/>
- Nanda. (2021). *Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur. Komerce*. <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Nggaur, A, D. (2018). *Pengaruh Harga, Suasana Café, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus pada Café Bjongngopi Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.

- Nurchahyo, B. & Riskayanto. (2018). *Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (WOM) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion*. Jurnal Nusamba Vol.3, No.1, April 2018.
- Prasetyo, H, A., Rustamaji, D., Sumarni, Nadhifah, I, N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Presepsi harga Dan Kemampuan Berkomunikasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.JNE Babat Lamongan*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol.5, No.1, Januari 2022. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.614>
- Raharjo, S. (2019). *Cara Melakukan Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's dengan SPSS*. SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html>
- Ratih. (2020). *Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap*. Tambah Pinter. https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#Dimensi_Kualitas_Pelayanan
- Sanusi, A. (2019). *The impact of personal selling towards purchasing decision at PT Delica Indonesia in Medan*. Medan: Universitas Pelita Harapan.
- Sholihah, A, I. (2020). *Pengaruh Suasana Café Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Merdeka Café Nganjuk*. JPTN: Jurnal Pendidikan Tata Niaga. Vol.8, No.1, 2020.
- Silaen. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. In Media, Bandung.

- Song, M., Moon, J., Lee, S, W. (2018). *Attributes of the coffee shop business related to customer satisfaction*. Journal of Foodservice Business Research, Vol.21, Issue.6, 2018. <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1524227>
- Sudana, K, I., Anggreni, Y, P, L, N., Indrawan, E, P, I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan)*. Widyadari, Vol.22, No.2, Hlm. 555-561. Oktober, 2021.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi Kedua)*. Alfabeta
- Supriono. (2018). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying (Studi pada Pengunjung Mall di Kota Malang)*. Journal of Applied Business Administration, Vol.2, No.1, hlm.109-115, Maret 2018.
- Suryana, P., Muliastari, I. (2018). *Harga Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Instanmie Di Kota Bandung*. **Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen**, [S.l.], Vol. 11, No. 1, hlm.15-24, Februari. 2018.
- Taniva, V (2021). *The influence of online reviews toward customers' booking intentions at Cambridge Hotel Medan*. Bachelor thesis, Universitas Pelita Harapan, Medan.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Wagh, S. (2020). *Research Guides: Public Health Research Guide: Home*. Benedictine University. <https://researchguides.ben.edu/public-health>
- Yamit, Z. (2018). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yapson, B, A. (2021). *The importance of food safety practice towards street food vendors' product hygiene at Fun Taste Street, Medan Night Market, Medan*. Bachelor thesis, Universitas Pelita Harapan, Medan.
- Yenty, Yenty (2020) *The influence of working environment towards employees' performance at kantor pusat PT Bank Mestika Dharma, Tbk*. Bachelor thesis, Universitas Pelita Harapan, Medan.
- 6 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. (2019). Sodexo. <https://www.sodexo.co.id/faktor-kepuasan-pelanggan/>
- Kepuasan Pelanggan: Definisi dan factor Pendukungnya*. (2019). Sodexo. <https://www.sodexo.co.id/pengertian-kepuasan-pelanggan/>