

REFERENCES

- Andri Rizko Yulianto (2018) Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta
- Sunarti, D (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Fitzsimmons, A James, dkk. 2014. *Service management*. New York: The McGraw-Hill Companies.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hari M 2019 Pengertian, Karakteristik, Serta Strategi Pemasaran Jasa yang Penting Untuk Diketahui <https://netsolmind.com/pemasaran-jasa/>
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition, Pearson Education Limited, England, CM20 2JE.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. 2018. *Principles Of Marketing*, 17th Edition, Pearson Education Limited, United Kingdom. CM17 9NA.
- Kurniawan, K (2020). *Pengertian Menurut Para Ahli* <https://projasaweb.com/pengertian-manajemen/>

- Landman, P. (2020). *Hospitality Management*. Xotel.
<https://www.xotels.com/en/glossary/hospitality-management/>
- Lovelock, Christopher, Wirtz, J., dan Mussry, J. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi: Perspektif Indonesia*, Edisi Ketujuh, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Merry Setia & Setioy Budiadi (2015) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan
- Muchlisin Riadi, *Pengertian, Jenis dan Sitem Pelayanan Restoran* 2017
[https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html#:~:text=Pengertian%20Restoran&text=Menurut%20Soekresno%20\(2000%3A7\),umum%20dan%20dikelola%20secara%20profesional.](https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html#:~:text=Pengertian%20Restoran&text=Menurut%20Soekresno%20(2000%3A7),umum%20dan%20dikelola%20secara%20profesional.)
- Mourougan, S., & Sethuraman, K. (2017). *Hypothesis Development and Testing*. IOSR Journal of Business and Management, vol. 19(5), 34–40.
<https://doi.org/10.9790/487X-1905013440>
- Nie Made Arie Sulityawati & Ni Ketut Seminari (2015) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar
- Nuryaman & Veronica Christina. (2015). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis Teori dan Praktek*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- P, Afandi (2018). *Managemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*

Ratih 2020 Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap

<https://tambahpinter.com/kualitas-pelayanan/#:~:text=Kualitas%20Pelayanan%20menurut%20Fandy%20Tjiptono,-Berikutnya%20kualitas%20pelayanan&text=Pengertian%20kualitas%20pelayana n%20ini%20adalah,harapan%20dan%20kepuasan%20pelanggan%20tersebut.>

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan penelitian kuantitatif (Quantitative research approach)*. Deepublish.

Sampson, E. (2018). *Hospitality Managemen: An Introduction*. Ed-Tech Press.

Singarimbun, M & Effendi, S. (2011). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3S.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sunyoto, Danang. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy.(2015).*Pemasaran Jasa*.Yogyakarta.CV ANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2015).*Pelanggan Puas? TAK CUKUP!*.Yogyakarta: CV ANDI OFFSET

Utami Sulistyaningrum (2014) Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Tappanyaki Express

Windasuri, Heria, Hyacintha Susanti dan BusinessGrowth Team. (2016).

Excellent Service. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

