

## REFERENCE

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. doi:10.5267/j.msl.2018.11.004
- Alvianna, S., Husnita, I., Hidayatullah, S., Lasarudin, A., & Estikowati. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffeee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18, No.2, 281-293. doi:<https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.286>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Journal of Business Administration*, 51, No.2. doi:[administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Chorniawan, E. F., Sudarwanto, T., & Santoso, R. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Mama 1 Jombang. *Journal of GeoEconomics*, 10, No.2, 164-180. doi:[doi.org/10.36277/geoekonomi](https://doi.org/10.36277/geoekonomi)
- Cristo, M., Saerang, D. P., & Worang, F. G. (2017). The Influence of Price, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Mando. *Journal of Research Economic, Management, Business, and Accounting*, 5(2), 678-686. doi:<https://doi.org/10.35794/emba.5.2.2017.15962>

- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1). doi:10.4172/2167-0234.1000246
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Kesembilan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Management and Business Research*, 4(1), 37-44.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Scientific Journal of Management & Business*, 18, No.1, 61-72.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., . . . Istiqomah, R. R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (H. Abadi, Ed.) Mataram: CV. Pustaka Ilmu.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan*, 4(3), 175-182.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. (H. Asmarani, Ed.) Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Manajemen.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Isdarmanto. (2018). *Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.

- Krisdianti, D. L., & Sunarti. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Journal of Business Administration*, 70, No.1, 36-44. Retrieved from [administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)
- Listanto, D. K., Chalil, & Santi, I. N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Di J.Co Donuts & Coffe Palu Grand Mall. *Journal of Management*, 5, No.3, 240-250.
- Mamangkey, M., Liando, D., & Kimbal, M. (2019). Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online di Kota Manado. *Journal of Government Science Department*, 3(3).
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J. H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), 1-20.
- Mmutle, T., & Shonhe, L. (2017). Customers' perception of Service Quality and its impact on reputation in the Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 6(3), 1-25.
- Mourougan, S., & Sethuraman, K. (2017). Hypothesis Development and Testing. *Journal of Business and Management*, 19(5), 34-40.
- Muslih, I., & Sari, S. I. (2017). The Influence of The Application of Learning Strategies Model Elaboration Results Learn Aqeedah Akhlaq in MTs Mu'allimat College Cukir Jombang. *Journal of Education*, 1(1), 30-63. doi:<https://doi.org/10.29138/educatio.v3i1.3>

- Muzayanah, V. I., & Sugiyono. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Kauman Surabaya. *Journal of management science and research*, 6(12).
- Pane, D. N., Fikri, M. E., & Ritonga, H. M. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sidempuan Medan. *Journal Manajemen Tools*, 9, No.1.
- Panorama, M., & Muhajirin. (2017). *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta.
- Pratiwi, N. I. (2017). Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. *Social Dynamics Scientific Journal*, 1(2), 202-224.
- Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Jakarta.
- Ramadhaniati, S., Susanti, E., Wiwaha, A., & Tyas, I. W. (2020). Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 1(1), 1-10.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and It's Dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4, 38-41.
- Rasyid, H. A., & Indah, A. T. (2018). Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha di Kota Tangerang Selatan. *Perspektif*, 16(1), 39-49.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah Journal*, 17(33), 81-95.

- Sanjaya, G., Istanto, F. H., & Nuradhi, L. M. (2017). Perancangan Arsitektur Interior Restoran Barat di Jl. Bukit Darmo Boulevard Dengan Gaya Kontemporer. *Kreasi*, 2(2), 232-259.
- Saputra, S., & Sudarsa, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Journal of Business and Marketing*, 9(2), 21-31.
- Siahaan, B. H. P., & Retnaningsih, W. (2017). Pengaruh Service Quality Dan Price Perception Terhadap Customer Satisfaction Dengan Perceived Value Sebagai Variabel Intervening Pada Coffee Toffee Jatim Expo Surabaya. *Journal of Management Economics*, 2, No.1, 265-274.
- Sidiq, U., & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. (A. Mujahidin, Ed.) Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Sitorus, S., & Berutu, P. A. (2021). The Role Of The Staff In Increasing Guest Satisfaction At The Lake Toba International Cottage Hotel Restaurant. *Journal of Management*, 11(2), 570-579.
- Situmorang, S. H. (2017). *Riset Pemasaran*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zulkarnaen, W., & Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry dan Simply Fresh Laundry di jalan Cikutra Bandung). *Scientific Journal of Economic*

*Management and Accounting*, 2(1), 106-126.

doi:<https://doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp106-128>.

