

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, 1(2), 1–5.
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Y. R. (2021). Statitiska seri dasar dengan SPSS. *Media Sains Indonesia*.
- Baene, R., Ilham, Nasution, R., & Atika, D. (2023). *WORKSHEET : Jurnal Akuntansi WORKSHEET: Jurnal Akuntansi PERANAN ANGGARAN BIAYA OPERASIONAL DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI PADA PT. SOP SUMSUM LANGSA* (Issue 2).
- Barnes, J. G. (2003). Secrets of customer relationship management (rahasia manajemen hubungan pelanggan). *Yogyakarta: Andi*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*.
- Heung, V. C. S., Wong, M. Y., & Qu, H. (2000). Airport-restaurant service quality in Hong Kong: An application of SERVQUAL. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(3), 86–96.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Kasmir, S. E. (2005). *Dasar-dasar perbankan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kholidah, L. N., Hidayat, S., Jamaludin, U., & Leksono, S. M. (2023). KAJIAN ETNOSAINS DALAM PEMBELAJARAN IPA UNTUK MENUMBUHKAN NILAI KEARIFAN LOKAL DAN KARAKTER SISWA SD MELALUI SATE BANDENG (CHANOS CHANOS). *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(2), 4165–4177.
- Kim, W. G., Ng, C. Y. N., & Kim, Y. (2009). Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word-of-mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 10–17.
- Kotler, P. (2002). Manajemen Pemasaran edisi milenium. *Jakarta: Prenhallindo*.
- Kotler, P. (2003). Manajemen Pemasaran. edisi kesebelas. *Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia*.

- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*, Penerbit PT. Prenhallinda, Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, G., Yati Sumiharti, S. E., & Imam Nurmawan, S. E. (1999). *Prinsip-prinsip Pemasaran, jilid 1*.
- Malhotra, N. K. (2010). *Riset Pemasaran (Marketing Research)(Edisi 4 Jilid 1)*. New Jersey, Indonesia: PT. Indeks.
- Maulidi, A. (2017, October 25). *Pengertian Kafe (Cafe)*. Kanal Info. <https://www.kanalinfo.web.id/2017/02/pengertian-kafe-cafe>
- Nurjanah, N. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Usaha Laundry Bunda Nurjanah. In *Jurnal Mahasiswa* (Vol. 1).
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Patnaude, K., & Graves, N. (2000). Perceptions of senior preferences regarding décor, service and menu in four assisted living facilities in houston Texas. *Proceedings of Fifth Annual Graduate Education and Graduate Students Research Conference in Hospitality & Tourism*, 347–349.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2), 56–60.
- Sugiyono, S. (2010). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung, 170–182.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta, 1–11.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565–584. <https://doi.org/10.1108/09604521011092893>