

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger. *Pengantar Manajemen: Teori Dan Aplikasi*. Malang: AE
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Apri Budianto. 2019. *Customer Loyalty: Quality of Service*. *Journal of Management Review* (3,1), 299-305.
- Armstrong, Kotler 2015, "*Marketing an Introducing Pretiece Hall twelfth edition*", England: Pearson Education, Inc
- Drummond, KE & Brefere, LM. 2010. *Nutrition for Foodsevice and Culinary Professional's, Seventh Edition*, New Jersey: John Wiley & Sons. Hal 3 - 4.
- Elvatinia, Z dan Walyoto, S. 2017. Analisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dan niat berkunjung kembali.
- Fachriza, Fazza Ilham; MOELIONO, Nadya, *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Mild*, Jurnal Ecodemica, 2017, 1.2; 139-148
- Faizah, N, R. et. al. 2013. *Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran o-mamamia steak and ice cream cabang jati semarang*. Journal of social and politic. Vol 2 No 1
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi: Yogyakarta.
- Garvin dalam Lovelock (1994) Garvin, D.A., *Competing on the Eight Dimension of Quality*, Harvard
- Hayan, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat. *Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, 13 (2), 085-094.
- https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6229-Full_Text.pdf
- https://laakfkb.telkomuniversity.ac.id/imiss/upload/DE/AB_21_09_03_22.pdf
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller.2012. *Marketing Management* Edisi 14, Prentice Hall. Pearson

- Kotler, P dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran* Jilid I. Erlangga. Jakarta
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran* Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan. Jakarta; Rajawali
- Kristiawan, Muhammad, Dkk. 2017. *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish
- Lesmana, Rosa. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Kosmetik Wardah PT Paragon Tehnology and Innovation*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol.2, No. 3, Hal: 59-72.
- Lupiyoadi Rambat. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2. Jakarta;Salemba Empat
- Maimunah, siti. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen* (Studi Kasus Konsumen Mie Liho Mie Kiro di Kecamatan Driyorejo, Gresik). Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 1, No. 2:57-68.
- Manullang, M. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.. Hlm 39-40
- menurut Garvin (Lovelock, 2015: 336)
- Menurut James A.F. Stoner dan Charles Wankel dalam siswanto (2021:15) bahwa:
“Management is the process of planning
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Pratama, r. 2020. *Pengantar manajemen*. yogyakarta: cv budi utama. Publishing 2020
- Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.
- Sembiring, I. J., & Suharyono, A. K. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT. Haryono Malang). Jurnal Administrasi Bisnis, 15(1).
- Siswanto, H. B. (2010). *Pengantar Manajemen*, cetakan keenam. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip pemasaran*, alih bahasa: Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sudarsono, Heri. Januari 2020. *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: Cv. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

- Sunyoto, D., dan Setiawan, A. 2013. *Statistika Kesehatan: Parametrik, Non paramatik, Validitas, dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Nuha medika.
- Terry, George R. 2011. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, FANDY. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketuuh. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi
- Winardi. 2008. *Manajemen Perubahan (Management of Change)*. Kencana, Jakarta