

DAFTAR PUSTAKA

- Abram, T. B. B., Tumbel, T. M., & Mangindaan, J. V. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kapal Bitung. *Productivity*, 4(1), 1–5.
- Al., D. et. (2017). *Hasil yang diperoleh dari penarikan sampel ini sering kali menyediakan bukti-bukti yang cukup melimpah sehingga terkadang pengambilan sampel yang lebih canggih tidak diperlukan lagi.* [Http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf](http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf).
[http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB 1-V.pdf](http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB%201-V.pdf)
- Al., M. et. (2019). *Kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa.* <File:///C:/Users/Downloads/49600-140750-1-PB.Pdf>. /49600-140750-1-PB.pdf
- Al, A. et. (2019). *Pengertian Kualitas Pelayanan.* <http://repository.teknokrat.ac.id>
- Ali. (2019). *Penelitian yang dimaksud untuk mendeskripsikan peristiwa yang masih terjadi dan ada sampai saat ini atau waktu yang lalu.* <Http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf>.
[http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB 1-V.pdf](http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB%201-V.pdf)
- Ayuningtyas, A. dan. (2020). *Kepuasan konsumen.* <http://eskripsi.usm.ac.id>
- Budi, R., Sasi, U. (2020). The Role of Organizational Citizenship Behavior In Mediating The Effect of Employee Satisfaction, Organizational Commitment And Employee Engagement on Employee Performance (Study in Baitul Maal Wa Tamwil East Java).
<https://www.academia.edu/download/62470783/F220206425520200325-123751-13kp88r.pdf>
- Chandra, T. dan. (n.d.). *Empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen.* <File:///C:/Users/Downloads/2.+ID+375,+Economina>. Retrieved May 10, 2024, from 2.+ID+375,+Economina+.pdf
- Chandra, T. dan. (2016). *Metode pengukuran kepuasan pelanggan.* <http://eskripsi.usm.ac.id>
- Chasa. (2019). *Pengertian cafe.* *Repository.Stiedewantara.Ac.Id.* [http://repository.stiedewantara.ac.id/1929/3/BAB I.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/1929/3/BAB%20I.pdf)
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah. *JAMIN : Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 112. <https://doi.org/10.47201/jamin.v5i2.139>
- Djunaedi, Heri, S. (2020). Pengaruh Service Scape dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen di SK Coffee Lab Kota Kediri. <https://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika/article/view/830>
- Dzikra. (2020). *Pengertian Kualitas Pelayanan.* <http://repository.teknokrat.ac.id>
- Effendy. (2019). *Penelitian customer.* *Repository.Stiedewantara.Ac.Id.*

- <http://repository.stiedewantara.ac.id/1929/3/BAB I.pdf>
- Faridatunnaa'imah. (2018). *Pengertian Kepuasan Konsumen*. <http://Repo.Darmajaya>. <http://repo.darmajaya.ac.id/536/3/BAB II.pdf>
- Irawan, M. (2018). *Pengertian Kepuasan Konsumen*. File:///C:/Users//Downloads/111. 111-Article Text-380-1-10-20210505.pdf
- Keller, K. dan. (n.d.). *faktor yang dapat diberikan kepada pelanggan dalam menentukan tingkat kepuasan*. File:///C:/Users/Downloads/271-Article. Retrieved May 10, 2024, from 271-Article Text-803-1-10-20200130-1.pdf
- Khoirurrohman, M. F., Hartono, B., & Utami, H. D. (n.d.). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian ayam goreng di “Ayam Goreng Roker” di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 25(2), 80–88. <http://jiip.ub.ac.id/>
- Masinabow. (2021). *Kepuasan konsumen*. <http://repo.darmajaya.ac.id>
- Moenir, M. (n.d.). *Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu*. File:///C:/Users/Downloads/2510-10000916-1-PB.Pdf. Retrieved May 10, 2024, from /2510-10000916-1-PB.pdf
- Nasution et al. (2022). *Kualitas Pelayanan*. *Ejournal.Undiksha.Ac.Id*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/article>
- Noor, D. (2020). *Realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik*. <https://Ejournal.Borobudur.Ac.Id/Index.Php/1/Article/View/447/443>. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/1/article/view/447/443>
- Panjaitan, J. E. (2016). *Dimana hasil penelitian menyimpulkan ada peningkatan kepuasan konsumen maka perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas konsumen*. https://Elibrary.Unikom.Ac.Id/Id/Eprint/1373/13/UNIKOM_FATRAH%20SUBARCAH_ARTIKEL.Pdf. https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1373/13/UNIKOM_FATRAH%20SUBARCAH_ARTIKEL.pdf
- Patri)., B. (dalam. (2021). *Langkah yang dilakukan dalam jenis penelitian ini adalah mengumpulkan data, membersihkan data, dan menarik kesimpulan yang diinginkan pernyataan tersebut menurut Bush*. <http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf>. <http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB 1-V.pdf>
- Priharto. (2020). *Kepuasan konsumen*. <http://eskripsi.usm.ac.id>
- Putri. (2020). *Pengertian Kualitas Pelayanan*. <http://repository.teknokrat.ac.id>
- Sabatini WJFA Tumbuan, G., Loindong, S., Dwi Sabatini, G., JFA Tumbuan, W., Loindong, S. S., Manajemen, J., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi, F. (2023). ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE CLASS 1 IMMIGRATION OFFICE TPI MANADO. 11(1), 361–370.
- Setiawan, D., Rony, D., & Setiawan, I. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor).
- Setyobudi, D. dan. (2019). *Kepuasan Konsumen*. *Repo.Darmajaya.Ac.Id*. <http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf>
- Suatmodjo, & Angelin, F. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Café Zybrick Coffee & Cantina.” *Agora*, 5(2), 1–2.
- Sugiyono. (n.d.). *Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulan*. [Http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf](http://Repository.Utu.Ac.Id/Id/Eprint/292/1/BAB%201-V.Pdf). Retrieved May 10, 2024, from [http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB 1-V.pdf](http://repository.utu.ac.id/id/eprint/292/1/BAB%201-V.pdf)
- Suherman, S., Kusumanto, I., Hartati, M., & Nazarruddin, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop Menggunakan Metode Servqual Dan Triz. *Jurnal Perangkat Lunak*, 5(3), 435–445. <https://doi.org/10.32520/jupel.v5i3.2820>
- Syahlina dan Nasib, 2019. (2019). *Pengertian Kepuasan Konsumen Menurut Tjiptono dalam (Syahlina dan Nasib, 2019)*. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 481-Article Text-1222-4-10-20230304-1.pdf
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado (Vol. 3, Issue 1).
- Tjiptono. (n.d.). *Dimensi kualitas yang sering dijadikan acuan*. File:///C:/Users/Downloads/273-Article%20Text-858-1-10-20191114.Pdf. Retrieved May 10, 2024, from 273-Article Text-858-1-10-20191114.pdf
- Tjiptono. (2022). *Lima dimensi kualitas pelayanan*. Repository.Uin-Suska.Ac.Id. [http://repository.uin-suska.ac.id/14295/7/7. BAB II_2018908MEN.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/14295/7/7.BAB%20II_2018908MEN.pdf)
- Usmara dalam (Pattaray et al. (2021). *Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen*. [Http://Repository.Stei.Ac.Id/7345/3/%28BAB%202%29.Pdf](http://Repository.Stei.Ac.Id/7345/3/%28BAB%202%29.Pdf). [http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB 2%29.pdf](http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%202%29.pdf)
- Wahyu, D. G., Gandung, S. (2022). Gaya hidup konsumen coffee shop di wilayah Kota Kediri. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/469>
- Waluyowati, N. P. and, & Bustomi, M. I. G. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 01(1), 13–18.
- Warsito, A. (2022). *Indikator untuk mengukur kepuasan konsumen*. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/&ved=2ahUKEwjCqIiuhdeGAxXexjgGHZ5hBT0QFnoECA8QAQ&usg=AOvVaw2jEGIMMnwpf_ydTK7wPArq
- Wayan Sutiani, N. (n.d.). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR DI DESA MARGA TABANAN. In *JURNAL CAKRAWARTI* (Vol. 6, Issue 1).
- Yaqin, A. A. A., & Dwi Yuli Rakhmawati, S.Si, M.Si, Ph.D Hilyatun Nuha, S.T, M. T. (2018). *Jurnal_Kualitas_Pelayanan_Fiks*.
- Yulianto, R. dan. (2021). *Kepuasan konsumen*. <http://eskripsi.usm.ac.id>