

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Administrasi Bisnis*, 51.
- Badan Pusat Statistik (2013)
- Badan Pusat Statistik (2017)
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Fadiati, A. (2013). *Mengelola Usaha Jasa Boga Yang Sukses*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2012). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gama, A. W. S., Rustiarini, N. W., & Anggraini, N. P. N. (2016). Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 11, 22–30.
- Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan *Smartphone* Samsung). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38, 125–132.
- Heldi, & Desmonda, C. (2017). Analisa Produk, Proses dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di *Pepper Lunch* Tunjungan Plaza Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 234.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. (September 2019)
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ketaren, I. K. (2019). Gastro Asesora. *Paper Training of Indonesian Gastronomy Association*. (14 Februari 2019, tidak diterbitkan)
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1, 232–243.
- Maskan, M., Permatasari, I. R., & Utaminingsih, A. (2018). *Kewirausahaan*.

Malang: Polinema Press, Politeknik Negeri Malang.

- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7, 113–125.
- Moehyi, S. (1992). *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: PT Bhratara Niaga Media.
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. Diakses di <http://forlap.ristekdikti.go.id>. (10 Februari 2020)
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Putro, S. W., Semuel, H., & Brahmana, R. K. M. R. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran *Happy Garden* Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, 8.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan Iso 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ronitawati, P., & Simangunsong, D. W. . (2016). Analisis Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Penyelenggaraan Makanan di Kantin Universitas Esa Unggul. *Nutrire Diaita*, 8, 65.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: C. V Andi Offset.
- Santoso, S. O., Janeta, A., & Kristanti, M. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Makanan Pada Remaja di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6, 19–32.
- Sara, S., Sebayang, T., & Emalisa. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Gerai Kopi di Kota Medan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Agriculture and Agribusiness Socioeconomics*.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Pertama). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sudaryono. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Sunyoto, D. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus)*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*.

Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Unit Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. (24 Juli 2019)

Warisan, J., & Harianto, A. (2018). Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Restoran “All You Can Eat” di Surabaya. *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6, 49.

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Jurnal AGORA*, 5, 7.

