

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Batinggi, A., & Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*.
Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
Kasmir. (2005). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*.
Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*.
Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*.
Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2003). *Principles of Marketing*.
Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management* (14th ed.).
Kotler, Philip., & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.).
Marsum, W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*.
Moenir, H. A. S. (1998). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.
Oliver, Richard L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*.
Sinambela, Lijan Poltak. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.
Sugiarto. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*.
Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.
Rifai, Khamdan. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Repository UIN KHAS Jember.

Jurnal

- Ananda, Wayan Aris Trisna Mega., Ekasani, Kadek Ayu., & Sinaga, Firman. (2023). *Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud*. **Jurnal Pariwisata dan Bisnis**.
Anggraini, N. (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru*. **Jurnal Inovasi Penelitian**.
Kartono, Drajat Tri., & Demartoto, Argyo. (2015). *Perilaku Konsumsi Kopi sebagai Budaya Masyarakat Konsumsi: Studi Fenomenologi Pada Peminum Kopi di Kedai Kopi Kota Semarang*. **Jurnal Analisa Sosiologi**.
Rohaeni, Heni., & Marwa, Nisa. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. **Jurnal Ecodemica**.
Y. Ni Nyoman., & R. Putu. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. **Buletin Studi Ekonomi**.
Bitner, Mary Jo. (1990). *Evaluating Service Encounters: The Effect of Physical Surroundings and Employee Responses*. **Journal of Marketing**, 54, 69–82.
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. **Journal of Retailing**, 64(1), 12–40.

Lain - Lain

- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KN.73/PVVI05/MPPT-85.
Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 304/Menkes/Per/89.
Badan Pusat Statistik (BPS) DKI Jakarta.