

## DAFTAR PUSTAKA

- Abram, T. B. B., Tumbel, T. M., & Mangindaan, J. V. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Cafe Kapal Bitung. Universitas Sam Ratulangi.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(2), 1653-1664
- Almumtazah, N., Azizah, N., Putri, Y. L., & Novitasari, D. C. (2021). Prediksi jumlah mahasiswa baru menggunakan metode regresi linier sederhana. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 18(1), 31-40.
- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Café Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117-127.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
- Bungdiana, D., & Lukman, A. (2023). Efektivitas penerapan cyber notary dengan meningkatkan kualitas pelayanan notaris pada era digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 7(1).
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219
- Curry, A., & Sinclair, E. (2002). Assessing the quality of physiotherapy services using SERVQUAL. *International Journal of health care quality assurance*, 15(5), 197-205.
- Devi, P. O., & Yusuf, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Massa Coffee Shop Bandung. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(1), 228-232.

- Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76-88.
- Febrianti, E. E. (2024). Penetapan denda pada konsumen restoran Sogogi dalam transaksi jual beli makanan dengan sistem paket makan sepuasnya (All You Can Eat) dalam perspektif hukum Islam dan hukum positif. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- Hamdani, D., Inayati, T., Hanggini, A. S. D., Syahrani, R. K., Kalista, N., & Jusuf, F. S. (2024). *Analysis of "All You Can Eat" business strategy implementation in Bandung City's restaurants*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Herdiansyah, D., Zain, D., Sutrisno, E., Novieyana, S., & Rinaldi, H. (2022). Peningkatan Layanan *Staf Frontline* Melalui Diklat Kualitas Layanan (*Excellent Service Quality*)
- Hibatullah, N. F., & Tjahjaningsih, E. (2023). *Impact On Loyalty* Pengaruh Orientasi Konsumen Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7179-7186.
- Hidayat, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Coffee Shop Di Kota Gresik. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-up Bisnis*, 6(4), 360-369.
- Indriana, I., Satila, H. T., Alwi, B. D., & Fikri, M. (2022). Fintech equity crowdfunding syariah sebagai solusi akses permodalan UMKM. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 10(1), 1-32.
- Kusuma, A. M., & Mahardi, P. (2021). Analisis deskriptif terhadap pengembangan media pembelajaran e-modul interaktif berbasis software aplikasi Lectora Inspire. *Jurnal Kajian Pendidikan Teknik Bangunan*, 7(2). Universitas Negeri Surabaya.
- Kotler, P. (1991). *Kotler on a framework for marketing image management Decision*, 29(2).

- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of psychology*.
- Luturmas, J. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Salon Di Kota Ambon. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 28-38
- Marshanda. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian: Kuesioner pola makan pada penderita gout arthritis. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*, 12(2). Universitas Sam Ratulangi.
- Mufidah, E. N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap *E-satisfaction* Pelanggan Muslim Yang Berbelanja Di Tokopedia (Mahasiswa FEBI Angkatan 2017 IAIN Kudus) (Doctoral dissertation, IAIN Kudus).
- Mulyono, A. V., Septiano, B., & Aprilia, A. (2021). Pengaruh dining experience terhadap kepuasan konsumen dan revisit intention di restoran korea di surabaya pada era new normal. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 20-31.
- Nadhifah, N. (2021). Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada pt citra kreasi makmur kediri. *Soetomo Business Review*, 2(4), 267-278.
- Novyantri, R., & Setiawardani, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana). *International Journal Administration, Business & Organization*, 2(3), 49-58
- Oliver, R. L. (1980). *Conceptualization and measurement of disconfirmation perceptions in the prediction of consumer satisfaction*. *Refining concepts and measures of consumer satisfaction and complaining behavior*, 2-6.
- Pandiangan, M. S., Simamora, F. N., & Panggabean, S. A. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hobin Nauli Multimedia Sibolga. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*, 1(2), 24-41.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Pasianus, O. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta. Pasianus & Any Agus Kana, 2 (2), 197–216. Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, MS (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*
- Pertiwi, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Hj. Hasnah Soreang Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Pramesti, W. E., Setianingsih, W. E., & Sari, I. P. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 8(1), 29-38
- Prasetyo, D. E., Udayana, I. B. N., & Cahyani, P. D. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 6(1), 55-68.
- Pratiwi, K. A., Suartina, I. W., Kusyana, D. N. B., & Dewi, I. A. M. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pada Ratu Hotel (Ex. Queen Hotel) Denpasar dengan kepuasan pelanggan sebagai intervening. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), 17-30
- Prawira, J. V., & Sidharta, H. (2021). *The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction in Creating Reuse Intention of Personal Shopper Services*. *PERFORMA*, 6(6), 536-547.
- Purwadhi, P., Widjaja, Y. R., Satyana, H. A., & Nazuli, J. F. (2025). Peran Strategi Human Resource Management (HRM) pada Kinerja Rumah Sakit: Sebuah Narrative Literature Review. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(3), 4769-4782.
- Putri, K. A. S., Vania, A., & Fikriah, N. L. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Ukm Kharisma Sejahtera. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 140-152.

- Rifai, A., Hasibuan, R. K., Bangun, S. M. B., Widyaningsih, F., Rahma, N. D., & Yudha, A. T. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan Tahun 2023. *Haga Journal of Public Health (HJPH)*, 1(3), 81-87
- Sa'dah, N. (2019). Pengaruh E-learning Inibudi. org terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMP Negeri 10 Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN AR-RANIRY).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia. Depok, Sleman - DIY
- Sani, R., Yusuf, M., & Heikal, J. (2024). Fenomena Restoran *All You Can Eat* Yang Penuh Reservasi Pada Saat Bulan Ramadan Di Jakarta Menggunakan Grounded Theory. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(7).
- Sari, R. J., & Aprianti, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 2(2), 77-84.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352-366.
- Shadani, D., & Nasution, M. I. P. (2024). Optimalisasi Pengelolaan Informasi Data Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Di Era Digital. *Journal Of Informatics And Busisnes*, 2(1), 47-51.
- Silfia, F. (2020). Penerapan Strategi Pemasaran Produk Tabah Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan (Doctoral dissertation, INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MADURA).
- Silvia, R., & Arifiansyah, R. (2023). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di cillo coffee. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 662-675

- Sintia, I., Pasarella, M. D., & Nohe, D. A. (2022, May). Perbandingan Tingkat konsistensi uji distribusi normalitas pada kasus tingkat pengangguran di Jawa. *In Prosiding Seminar Nasional Matematika dan Statistika (Vol. 2)*
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. Universitas Mitra Bangsa.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik, 5(1), 55-61.*
- Susanto, B., Harahap, E., Sahputra, A., & Hasibuan, D. (2021). Pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Pembelian Pada King Perabot Kota Pinang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, 1(2), 353-364*
- Syakina, S., Sani, R., Yusuf, M., & Heikal, J. (2024). Fenomena restoran all you can eat yang penuh reservasi pada saat bulan Ramadan di Jakarta menggunakan grounded theory. *Jakarta: Jurnal Media Akademik*
- Talluri, K. T., & Van Ryzin, G. J. (2006). The theory and practice of revenue management (Vol. 68). *Springer Science & Business Media.*
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4.* Penerbit Andi.
- Wafa, R. S., Sujito, S., & Kuswardani, D. C. (2023). Persepsi Nilai Mampu Memediasi Terwujudnya Kepuasan Pelanggan. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 181-192*
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor–faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan (Suatu kajian teoritis). *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1(3), 504-509.*
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Restoran ABC Di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta, 1(3), 82-91.*
- Yusuf, M. A., Herman, H., Trisnawati, H., Abraham, A., & Rukmana, H. (2024). Analisis regresi linier sederhana dan berganda beserta penerapannya. Universitas Negeri Makassar.

Yuswandi, D., & Supriyanto, H. (2021, October). Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen Pada CV. XYZ. *In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (Vol. 9, No. 1, pp. 127-133)*

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequences of service quality. Journal of marketing, 60(2), 31-46.*