

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A. (2018). BAB III Metode Penelitian Kualitatif. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 57–69.
- Anjarsari, G. E., Sri Suprapti, N. W., & Sukaatmadja, I. P. G. (2018). Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Dan Lingkungan Fisik Restoran Terhadap Kepuasan Serta Niat Berperilaku. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5, 1347. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i05.p05>
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF:Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 79-89.
- A Valerie, Parasuraman, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, 2001
- Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JUDICIOUS*, 2(1), 1-10.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Exellent Teori Dan Praktik*. In 1 (Ed.), Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jakarta : Pearson Education Asia Pte.Ltd. dan PT Prenhallindo.
- Malik, P. (2018). *Service Quality Dimensions : A Case Study Of HDFC Bank*.
- Nababan, R. O., & Sitorus, O. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Kopi Medan Pada Hotel Pardede Internasional Medan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(1), 172-180.
- Nifati, N.H. & Purwidiani, N. D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen Di Restoran Terakota Café Verwood Hotel and Serviced Residence Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 7(2), 1–8.
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201-212.

- Prima Softian, E., Putra, T., & Wulansari, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pramusaji di Red Lado Restoran Kyriad Hotel Bumiminang Kota Padang. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 2(2), 150-155.
- Simamora, F. U., & Zamili, M. I. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran De Boer Pada Hotel Grand Inna Medan. *Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 83-87.
- Skawanti, J. R., & Suhendar, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(1), 111-121.
- Sugiyono, (2017): *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Pengertian Dokumentasi*.
- Tambunan, I. B. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pemesanan Makanan Di Prime Steak House Fine Dining Restoran JW Marriott Hotel Medan. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 7(2), 50-57.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56-66.
- Tse, D.K. and P.C. Wilton (1988), "Models of Consumer Satisfaction Formation: An extension," *Journal of Marketing Research*, Vol. 25, No. 2, pp. 204-212.
- Wagiana, I. W., Purwata, I. K., Suputra, I. G. W., Damayanti, S. P., & Agusman, A. (2022). Kualitas Pelayanan Restoran Golden Palace Hotel Lombok Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 415-430.
- Yusuf, M. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group