

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Adelina, Dara., dan Siregar, M. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi Pada Konsumen Restoran Canai Mamak Kl Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. 4(1), 54-67.
- Adi, A. Firman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas (Studi Pada Resto Ayam Goreng Nelongso Soekarno Hatta Malang). *Pofit : Jurnal Adminsitrasi Bisnis*, 16(1), 107-116.
- Fiazisyah, A., dan Purwidiani, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Kfc Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Tata Boga*, 7(2).
- Ghozali, I. (2012), Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. (Badan Pene).
- Ghozali, Imam. (2011), Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Universitas Diponegoro.
- Hermawan Kartajaya. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Edisi 13 Jilid 1 : Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Edisi 13 Jilid 2 : Erlangga.
- Oktaviani, G. (2019). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa PT. Gita Rifa Express (studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar) (*Doctoral dissertation*, Universitas Islam Riau).
- Prasetyo, D., dan Soekotjo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen UD.Ashilla Catering Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 7(8).
- Prihanto, U. K., dan Indriani, F. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Pada Kepuasan Konsumen Tiga Enam Catering (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

- Puspitasari, H. W. (2013). Pengaruh Kualitas Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank CIMB Niaga Di Surabaya (*Doctoral dissertation*, STIE PERBANAS Surabaya).
- Putri, R. A. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Laras Catering Yogyakarta (*Doctoral dissertation*, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Putri, S. Z. E., Widarko, A., dan Asiyah, S. (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Shavira Catering & Service). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 10(09).
- Ramdani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Elzatta Cabang Bandung Indah Plaza (*Doctoral dissertation*, Universitas Komputer Indonesia).
- Sarifah, H. N. (2021). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Commitment pada Layanan Catering di Rumah Makan Dahayu (Studi Pada Pelanggan Catering di Rumah Makan Dahayu) (*Doctoral dissertation*, Universitas Putra Bangsa).
- Saputro, A. J. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Samudera Raya Jaya (*Doctoral dissertation*, STIAMAK Barunawati Surabaya).
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Sriwindarti, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Brand Image, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Online Grabbike Di Ponorogo (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tualage, R. E. C. (2019). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Transportasi Online Go-Jek Di Yogyakarta (*Doctoral dissertation*, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Wibowo, F. S., & Bachtiart, Y. (2018). Analisa Kepuasan Konsumen terhadap Produk Katering di Ibu Djoko Catering. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 3(2), 253-268.

Wiratama, A. P., & Santosa, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Innti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Word Of Mouth Melalui Kepuasan Pelanggan Catering Ida, Semarang (*Doctoral dissertation*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *What Are Services?* (7th ed.). Mc Graw Hi Education.