

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1) pp 12-37.
- Amroni, D. M., & Aini, N. (2019). Pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang (rebuying) pada toko kue yosin di kecamatan plumbon kabupaten cirebon. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Industri (EBI)*, 64-70.
- Andaleeb, S. (2006). Customer satisfaction in the restaurant industry: An examination of the transaction-specific model. *Journal of Services Marketing*, 3-11.
- Aris Irnandha, A. U. (n.d.). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa pengiriman jalur darat (studi kasus kepuasan pelanggan jne cabang hijrah sagan yogyakarta). *Pengaruh Kualitas Layanan*.
- Bashir Ahmad Fida, U. A., & Yousuf Al-Balushi, D. S. (2020). Dampak Kualitas Layanan terhadap Pelanggan Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan di Bank Islam di Kesultanan Oman. *SAGE Terbuka*, 1-10.
- Bashir Ahmad Fida, U. A., & Yousuf Al-Balushi, D. S. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 1-10.
- Chusnul Rofiah, D. W. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di. *EKSIS*, 69 - 82.
- David Firmansyah, D. P. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan perceived value terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan. *Management Analysis Journal*.
- Evi Laili Kumrotin, A. S. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo. *Vol6*.
- Handy Fadillah Rachman, A. W. (2021). The Effects of Store Atmosphere and Service Quality on Customer Loyalty (Case Study of A Coffee Shop in Tasikmalaya, Indonesia). *IEOM Society International*, 14-16.
- Hikmah, F. D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (studi pada pelanggan kober mie setan malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1-7.
- Hudin Ris Nur Amin, E. Y., & Abdillah, Y. (n.d.).

- Hudin Ris Nur Amin, E. Y., & Abdillah, Y. (2014). Pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 17 No. 1.
- I Kadek Agus Maha Putra, I. G., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1279-1291.
- Inna Margiati, E. S., & Harsasi, R. D. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel moderasi (studi pada pt bank rakyat indonesia unit jetis mojokerto). 1-14.
- Isra, J. M. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UBER CAR (Studi Pada Konsumen Uber Car di kota Bandung). *e-Proceeding of Management*.
- Jamal M M Joudeh, A. D. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Providers. *International Journal of Business and Management*, 108-120.
- Kompas.com. (2020). *Sejarah Angkringan dari Desa Ngerangan Klaten, Kini Populer di Yogyakarta*. Jakarta: Kompas.com.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management. 15th Global Edition*.
- Kristanto. (2016). Diagram 'Proses Kebutuhan–Kepuasan Konsumen'. *Jurnal Studi Manajemen FIRM*.
- Likumahwa, F. M. (Desember 2020). Analisis pengaruh kualitas layanan. *Jurnal dinamis*, 25-32).
- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *Meraih Loyalitas Pelanggan (Ahmad Mardalis)*, 111 - 119.
- Melisa, Y. (2012). Pengaruh bauran pemasaran ritel terhadap keputusan pembelian ulang konsumen mega prima swalayan payakumbuh. *Jurnal Manajemen*,.
- octaviani, g. (2019). pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa PT. Gita rifa express. 1-106.
- Ria Siti Aisyah, M. T. (2022). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan persepsi harga dengan kepuasan pelanggan di restoran joe's grill swiss bell-hotel mangga besar. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Riyanto, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada pdam cabang cibadak kabupaten sukabumi. 1-8.

- Sugiono Sugiharto, R. A. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di kafe one eighteenth, siwalankerto – surabaya. 1-11.
- Suhartono, D. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi Pada Jasa Pelatihan UVI Consultant Yogyakarta). *Jurnal Manajemen*, 64-75.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *opsi*, 96-110.
- Wedarini, N. M. (2012). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan telkom flexi. 495-512.
- Yan Naing Myo, G. S., & Aye, T. T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Industri Perhotelan Myanmar: Peran Mediasi dari Kepuasan pelanggan. *Jurnal Internasional Manajemen dan Ilmu Manusia (IJMHS)*, 1-11.
- Yan Naing Myo, G. S., & Aye, T. T. (2019). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty of Myanmar Hospitality Industry: The Mediating Role of Customer Satisfaction. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 1-11.