

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi & Febriana Rosinta. 2010. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas". Jurnal ilmu administrasi dan organisasi, Vol.17 No.2, Mei-Agustus. [Journal.ui.ac.id](http://Journal.ui.ac.id). Diakses pada tanggal 4oktober 2017. Pukul 13.28.
- Aan Rahman, P. Y. dan D. A. (2020). Aan Rahman dkk, 'Analisis Peran Kualitas Pelayanan Karyawan Rumah Makan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Setya Kuliner Mandiri Jagakarsa Jakarta Selatan', 5.2 (2020), 192. 5(2), 192.
- Bartens, K. Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2001
- Red Corner Cafe* Ternate, Gambaran Umum Perusahaan.
- Christian, Michael & Vincent Nuari. 2016. "Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen studi kasus: Belanja Online Bhinneka Com" . Jurnal siasat bisnis, Volume. 20 No. 1, januari 2016, <http://journal.uui.ac.id/JSB/article/view/4428/3910>. Diakses pada tanggal 20 Juli. Pukul 15.52.
- Febby Febriani dkk, 'Pengaruh Store Risma Nur Maulidya, A. M. K. dan A. D. (2019). Pengaruh Etika Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor
- Freddy Rangkuti (2013:139), Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Baitul Mal (Yogyakarta: Skripsi Diterbitkan, 2007).
- Gamal, Suwanto. Dasar-dasar pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002

- Helien (2004:7), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel”, *Fisip* Vol. 5 No. 1- April 2018, hlm4.
- Harianto, David & Hartono Subagio. 2013. “Analisa pengaruh kualitas pelayanan, Krisdanti dan Sunarti (2019:37)Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara 74 Pariwisata,Lokomotif Ekonomi Baru, dalam Kompas, tanggal 5 Desember 2016, hlm15.
- Kotler & Keller (2009:138-139), Pengaruh Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tepi Barat Rumah Kopi Rungkut Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(6), 11.
- Kuswadi (2004:17), Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Suvey Pada Cafe Patroli Kopi Karawang.’, *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4.3 (2021), 378. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(3), 378.
- Muslich (2004:9). Pengaruh Etika Bisnis Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor. *AlMawal*, 11(2), 236.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tujuan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>. (Diakses Tanggal 09 Maret 2019 Jam 14.20).
- Purnomo (2003:195), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada L’Amore Cafe Di Denpasar. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana
- Septian Atmaja, “Pentingnya Etika Pelayanan Bagi Pramusaji Untuk Meningkatkan Kualitas Hidangan (Studi Kasus di Hotel Travelers Suites

Medan)”, Skripsi Pada Jurusan Sastra dan Budaya, Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara 2010.

Suardi (2001:14). Pengaruh Kualitas Layanan dan Etika Kerja Terhadap Kepuasan nasabah Megafirst pada PT. Bank Mega Tbk, (Jurnal Manajemen, Vol. 2, No. 3, 2019)

Sugiarto, 1996Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT. Ibuku Seru, 2012).

Tjiptono (2014:1805), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol. 51, No. 2.