

DAFTAR PUSTAKA

- Afroza, K., Haque, A., & Islam, M. S. (2022). Students' satisfaction in campus cafeterias: An empirical study on public universities at Klang Valley in Malaysia. *International Journal of Innovative Research and Publications*, 2(5), 58–77. <https://doi.org/10.51430/IJIRP.2022.25.004>
- Azis, H. amir muhamad, Haidar, K., & Rahayu, vitria puri. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel generasi knalpot. *Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 4(1), 11–23.
- Badan Pusat Statistik. (2026). *Statistik Indonesia 2026* (Publikasi No. 03200.26006).<https://www.bps.go.id/id/publication/2026/02/27/a43f03f45543dc4e9942f44c/statistical-yearbook-of-indonesia-2026.html>
- Cropanzano, R., & Lehman, M. (2023). What Henri Fayol couldn't know: Managing gig workers in the new economy. *Organizational Dynamics*, 52(4), Article 101010. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2023.101010>
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods*, 41(4), 1149-1160.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herdian, R. A., Rakhmat, C., & Lestari, S. P. (2022). *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. 1*, 1–6.
- Ibrahim, H., Zahara, A. E., Ardyana, E., Tahir, R., Terimajaya, I. W., Putra, I. K. T. E., Januardani, F. D., Yasmita, I. G. A. L., Yeni, A., Pratiwi, I. G. A. M. A. M. A., Hidayati, L., Burin, S. N. B., Wulandari, D., Munizu, M., Subagja, A. D., Waty, E., & Saputra, D. (2023). *Pengantar manajemen: Konsep dan aplikasi*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Iswadi. (2025). *Teori organisasi*. PT Penerbit Qriset Indonesia.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. Restu Mulia Pandan. *JurnalIlmiahManajemendanAkuntansi Medan*, 5(1), 32–42. <https://jurnal.itscience.org/index.php/jumansi>
- Krisnanda, A. A. B., & Rastini, N. M. (2018). Pengaruh service quality dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen Warung Mina di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(9), 4657–4684. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i09.p2>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

- Maharani, I. G. A. A., Anggraini, N. P. N., & Ribek, P. K. (2022). *Ipengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Mina Cabang Dalung*. 3, 275–285.
- Manggala, H., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan keputusan pembelian sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.49600>
- Mujito, Trissetianto, A. C., Cahyono, D. T., Putra, B. P., & Miharja, J. (2026). *Manajemen Pemasaran Jasa, Kualitas Layanan dan Loyalitas* (W. Kurniawadi (ed.); 1st ed.). Wawasan Ilmu. [https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_JA_SA_Kualitas_Layana/iRTsEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Menurut Kotler dan Keller \(2016\)%2C “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapannya&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PEMASARAN_JA_SA_Kualitas_Layana/iRTsEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Menurut Kotler dan Keller (2016)%2C “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapannya&pg=PR4&printsec=frontcover)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sakur, A. K. A., & Jailani, M. S. (2026). Pengelolaan kantin sekolah sehat dalam meningkatkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Merangin. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 11(1), 130–143. <https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.42546>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (19th ed.). Alfabeta, CV.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (A. Diana (ed.); 1st ed.). CV ANDI OFFSET. [https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_DAN_STRATEGI_KEPUASAN_PELANGGA/_H6REAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Tjiptono \(2019\) juga menyatakan bahwa “kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas konsumen&pg=PR2&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_DAN_STRATEGI_KEPUASAN_PELANGGA/_H6REAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Tjiptono (2019) juga menyatakan bahwa “kualitas pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas konsumen&pg=PR2&printsec=frontcover)
- Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge-Edisi Indonesia. *Eureka Media Aksara*.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.
- Zaini, A. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjarnayar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.