

DAFTAR PUSTKA

- [1] Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2018). An integrated model of service experience, emotions, satisfaction, and price acceptance: An empirical analysis in the Chinese hospitality industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(7), 855-875.
- [2] Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Kreatif : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 3,
- [3] Ardani, P. A., Agung, A. A. P., & Prayoga, I. M. S. (2021). Pengaruh Service Quality, Perceived Value dan Image Terhadap Customer Loyalty pada the Ulin Villas and Spa Seminyak. *EMAS*, 2(1).
- [4] Arianto, Nurmin. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran*, Vol. 1 No. 2.
- [5] Anastasya, R. (2022). Systematic Literature Review: Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12753-12759.
- [6] Barricelli, B. R., Casiraghi, E., & Fogli, D. (2019). A Survey on Digital Twin: Definitions, Characteristics, Applications, and Design Implications. *IEEE Access*, 7, 167653–167671.
- [7] Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.
- [8] Booth, A., Sutton, A., & Papaioannou, D. (2016). *Systematic Approaches to a Successful Literature Review* (2nd ed.). Sage Publications.
- [9] Chua, B. L., Ooi, M. K., & Tan, B. L. (2019). Online and offline customer loyalty: The moderating role of customer relationship management practices. *International*

Journal of Hospitality Management, 76, 102-111.

[10] Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.

[11] Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).

[12] Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2006). *Understanding relationship marketing outcomes: An integration of relational benefits and relationship quality*. *Journal of Service Research*, 8(3), 213-227

[13] Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.

[14] Kotler, P. (2016). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 15th Edition. Pearson Education.

[15] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

[16] Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering* (Version 2.3). Keele University and University of Durham.

[17] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.

[18] Maukar, F. J., Kawet, L., & Dotulong, L. O. (2015). THE EFFECT OF RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, AND TANGIBLES TO SALES INCREASE AT PT. J. CO DONUTS & COFFEE MANADO PENGARUH RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY, DAN TANGIBLES TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN PADA PT J. CO DONUTS & COFFEE MANADO. *Jurnal EMBA*, 3(2).

[19] Montung, P. (2015). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di restoran kawan baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5).

[20] Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).

[21] Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.

- [22] Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- [23] Pratiyas, F., & Wulandari, D. *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Dalam Pemakaian Ulang Jasa Service Dengan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Di PT. Ngagel Tama Surabaya* (Doctoral dissertation, State University of Surabaya).
- [24] Santoso, C. J., Nolanda, F., Gunawan, K., & Pradana, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Srikaya Cibinong. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 1035-1044.
- [25] Setiawan, E., & Fadlurrohman, K. D. (2024). KUALITAS PELAYANAN DI RESTAURANT HOTEL GRAND SAVERO BOGOR. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 3(5), 1739-1746.
- [26] Sidi, R. (2018). *Keandalan dalam layanan makanan dan minuman: Meningkatkan loyalitas pelanggan melalui konsistensi kualitas layanan*. Jakarta: Penerbit Jaya.
- [27] Snyder, H. (2019). "Literature review as a research methodology: An overview and guidelines." *Journal of Business Research*, 104, 333-339.
- [28] Udin, D. N. S. P., Dipomatmodjo, T. S., Wardhana, M. I., & Sahabuddin, R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Asinan Buah Campur Al Markaz. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(6), 1479-1488.
- [29] Yusra, A., & Asnur, L. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention Konsumen di Cafe Kedai Kebun Dharmasraya. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 15083-15089.
- [30] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education
- [31] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education