

## DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2015. *Foto dokumentasi wawancara (Online)*. Tersedia

[elibrary.unikom.ac.id](http://elibrary.unikom.ac.id).

Anonim, 2013. *Desain Penelitian (Online)*. Tersedia [unla.ac.id](http://unla.ac.id).

Anonim, 2020. *metodologi penelitian (Online)*. Tersedia [repository.umj.ac.id](http://repository.umj.ac.id).

Anonim, 2013. *tinjauan pustaka (Online)*. Tersedia [poltekkes-denpasar.ac.id](http://poltekkes-denpasar.ac.id).

Anonim, 2021. *tinjauan pustaka kualitas pelayanan (Online)* Tersedia

[eprints.itn.ac.id](http://eprints.itn.ac.id).

Anonim, 2021. *kajian teori pengertian mutu (Online)* Tersedia

[iankudus.ac.id](http://iankudus.ac.id).

Anonim, 2020. *kajian teori manajemen mutu (Online)* Tersedia

[ejournal.pnj.ac.id](http://ejournal.pnj.ac.id).

Anonim, 2020. *tipe restoran (Online)* Tersedia [scholar.unand.a.id](http://scholar.unand.a.id).

Anonim. 2021. *landasan teori persamaan dan perbedaan penelitian (Online)*

Tersedia [eprints.umg.ac.id](http://eprints.umg.ac.id).

Abuyazid bustomi 2018. *Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen*. Fakultas hukum universitas Palembang (FHUP).

Anggiat sinaga,selamat zebua,milani 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Ayam penyat joko solo medan*. Fakultas ekonomi dan bisnis universitas raharja.

Anonim, 2020. *acuan penelitian terdahulu (Online)* Tersedia  
[poltekkesdepkes-sby.ac.id](http://poltekkesdepkes-sby.ac.id)

Arthur r tenner dan j de torro 2020:31. *Dalam buku total quality management. Analisis manajemen mutu*

Dr. Giang tangian, SH.,M.SI *Pengaruh kualitas makanan pelayanan dan lingkungan fisik terhadap citra restoran.*

Erliyanti. *Manajemen sumber daya manusia dalam kewirausahaan.* Prodi ekonomi syariah Universitas Al Washiliyah (UNIVA).

Feeng boon. *Are TQM practies supporting customer satisfaction and service quality.*

Gudi suardi 2004. *Sistem manajemen mutu iso 9000:2000 untuk mencapai TQM*

Hizal yahya 2022. *Pengaruh kepemimpinan, fokus pada pelanggan, manajemen sumber daya manusia, dan pengendalian dan proses monitoring.* Universitas syiah kuala (USK)

H .Tatang ibrahim, M. Pd. *Manajemen mutu terpadu*

Ika purnama. *Penggunaan E-office dalam komunikasi organisasi oleh unit sumber daya manusia di PT, kereta api persero.*

Juliet corbien 2003:4 dalam eprint.uny.ac.ad. *Teknik pengumpulan data kualitatif pada penelitian*

Sugiyono 2009:15. Dalam elibrary.unikom.ac.id. *Teknik pengumpulan data kualitatif*

Sugiyono 201, hlm. 270. Dalam repisitory.unpas.ac.id. *Uji kreadibilitas data*

Salma salsabila. Dalam elibrary.unikom.ac.id. *Tinjaun pustaka prosedur*

Lexy j moelong 2005:157 dalam repisitory.unib.ac.id. *Sumber data penelitian*

Lexy j moelong 2007. *Metode penelitian kualitatif pada PT Raja Grafindo persad*