

DAFTAR PUSTAKA

- Alvian, I. G. P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. 5(September 2019).
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Arianto, N., & Difa, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia. *Disrupsi Bisnis*, 3(2), 108–119. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.459>
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Cet. 15)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki, K (2019). Tingkat Kepuasan Pengemudi terhadap sistem komis jasa angkutan taksi. ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) *Jurnal Online Internasional & Nasional* Vol. 7 No.1, Januari-Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689-1699
- Baum, Feigen A.V. 2012. *Kendali Mutu Terpadu. (Alih Bahasa : Hidayana Kandah Jaya)* Edisi Ketiga, Jakarta : Erlangga
- Boone, Louis E. dan Kurtz, D. L. (2017). *Pengantar Binis Kontemporer*, buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Chandra, F. T. dan G. (2012). *Service, Quality Satisfaction* (A. Offset (ed.)).
- Chandra, T., & Priyono P. (2017). *The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction Of Employee Performsnce-Studies in the School of SMPN 10 Surabaya*. *International Education Studies*, 9(1)
- Daryanto&Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Gava Media).
- Ghozali, Imam, (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Idris Ansyari, Kusasi Firmansyah, Iranita, I. (2019). 1, 2, 3. Pengaruh Lokasi, Cita Rasa, Harga, Perceived Value Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tanjung Sebauk, 1–18.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kotler, Keller (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo
- Johns and Howard (1998). *Customer Expectation versus perception of service performance in the food industry*. International Journal of Service Industry Management 9, no 3 : 248-256
- Kotler, Philip, D. K. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Kotler, Philip, and Lane Keller (2017). *Marketing Manajemen, 15th Edition* New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta
- Lupiyoadi. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip, D. K. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2 Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Edisi duabelas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management, 15th Edition*, Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, M. (2007). *Metode Kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. UPP STIM YKPN.
- Kumrotin, E. L., & Susanti, A. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo. *Manajemen Indonesia*, 6(1), 1–14.
- Muafa, I. W. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jne di Merauke. *Musamus Journal of Business & Management*, 1 (1), 32-46.
- Oliver, R. . (2019). *A Behavioral Perspective on the Consumer*.
- Rustiawan, R. K. (2022). Pengaruh Cita Rasa Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (*Survei Pada Perusahaan Smooth Cheese Tea Tasikmalaya*) *Jempper*, 1(3), 1–6.
- Sari, S. P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harha, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Kue XYZ Di Jakarta. 103–111.
- Satrini, (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang jalur nugraha ekakurir (jne) cabang jambi. *Ekonomi*
- Sinaga, A., Sihombing, S., & Sitanggang, D. (2020). Pengaruh Harga, Kualitas

- Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffenatics Medan. 6, 119–144.
- Sudaryanto, C. W., & Astuti, S. R. T. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (*ABANKIRENK*. 6, 1–10.
- Sugiyono. (2018). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Metode Penelitian Kuantitatif, 53 (9), 1689-1699
- Suparno Saputra, R. Y. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 9(2), 21–31
- Suwarsa, T., & Hasibuan, A. R. (2021). Pengaruh Pajak Restoran Dan Pajak Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Padangsidempuan Periode 2018-2020. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1–15.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa* (Prinsip, Penerapan dan penelitian). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umami, R. (2019). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kedai warsu coffe cafe. 250–257.
- Widodo, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Molivia Café (Studi Kasus Pada Konsumen Molivia Cafe, Jalan H.M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). In *Manajemen Tools* (Vol. 13, Issue 1).