

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2014.
- [2] P. Kotler dan K. L. Keller, Manajemen Pemasaran, 12 penyunt., Jakarta: Penerbit Indeks, 2010.
- [3] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Andi, 2010.
- [4] I. Hasan, Manajemen Operasional Perspektif Integratif, Malang: UIN-MALIKI PRESS, 2011.
- [5] I. Maulidah, J. Widodo dan M. Zulianto, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, vol. 13, no. 1, pp. 26-29, 2019.
- [6] B. S. Dharmmesta dan Irawan, Manajemen Pemasaran Modern, Yogyakarta: Liberty Offset, 2012.
- [7] R. Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- [8] P. Kotler dan G. Armstrong, Principles of Marketing, 16 penyunt., New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2016.
- [9] Sudaryono, Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [10] F. Tjiptono, Strategi Pemasaran, 4 penyunt., Yogyakarta: Andi, 2015.
- [11] P. Kotler dan K. L. Keller, Marketing Management, 16 penyunt., New Jersey: Pearson Prentice Hall Published, 2016.
- [12] D. Sunyoto, Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2013.
- [13] P. Kotler dan K. L. Keller, Manajemen Pemasaran I, 13 penyunt., Jakarta: Erlangga, 2012.
- [14] F. Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, 5 penyunt., Yogyakarta: Andi, 2005.
- [15] F. Tjiptono, Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi, 2011.
- [16] Ratmino dan Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- [17] F. Tjiptono, Service Management Meningkatkan Layanan Prima, Jakarta: Andi, 2012.
- [18] Saleh, Public Service Communication, Malang: UMM Press, 2010.
- [19] R. T. Ratnasari dan A. H. Mastuti, Manajemen Pemasaran Jasa, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- [20] E. M. Sangadji dan Sopiah, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, 1 penyunt., Yogyakarta: Andi, 2013.

- [21] D. Saladin, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*, Bandung: CV Linda Karya, 2016.
- [22] D. Sunyoto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran: Konsep, Strategi, dan Kasus*, Yogyakarta: CAPS, 2014.
- [23] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- [24] D. Sunyoto, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CAPS, 2013.
- [25] Supranto, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- [26] Z. Harahap, D. Leonandri dan E. Julvitra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di 71st Omakase Restoran, Cikajang Jakarta," *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, vol. 8, no. 2, pp. 120-131, 2020.
- [27] B. Tombeng, F. Roring dan F. S. Rumokoy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Raja Oci Manado," *Jurnal EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 891-900, 2019.
- [28] K. Agestina dan I. Susilowati, "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Hanna Kebab Kebumen," *Jurnal JIMMBA*, vol. 1, no. 1, pp. 110-121, 2019.
- [29] L. Stefani dan I. Wibowo, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Den Bei Kota Bekasi," *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, vol. 7, no. 2, pp. 15-23, 2019.
- [30] D. Mulyadi, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan MM Resto Karawang," *Jurnal Papatung*, vol. 2, no. 2, pp. 91-100, 2019.
- [31] R. Nurmalia, Z. Hidayat dan J. Irwanto, "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun)," *Progress Conference*, vol. 1, no. 1, pp. 533-538, 2018.
- [32] Rabiah, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nesmilo di Samarinda," *eJournal Administrasi Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 65-74, 2020.
- [33] E. G. Asti dan E. A. Ayuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Resto Oto Bento Villa Nusa Indah)," *Jurnal Ekomabis*, vol. 1, no. 1, pp. 1-14, 2020.
- [34] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [35] A. Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- [37] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [38] Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan; Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, Malang: Ikip Malang, 2008.

- [39] D. Satori dan A. Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [40] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, 8 penyunt.*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL