

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Daga, *Citra, Kualitas, Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: Global Research and Consulting Institute, 2017.
- [2] F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, 3rd ed. Yogyakarta: Andi, 2017.
- [3] A. Avila, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL),” *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis*, pp. 3857–3886, 2017.
- [4] S. Maimunah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. I, no. 4, pp. 57–68, 2019.
- [5] F. Tjiptono and A. Diana, *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- [6] Nuraeni, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab,” *J. Ekon. dan Bisnis2*, vol. VIII, no. 1, pp. 94–100, 2021.
- [7] Hadita, “Promosi dan Harga Pada Kepuasan Pelanggan Restoran Fast Food,” *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. III, no. 1, pp. 25–38, 2019.
- [8] M. Siregar, “Pengaruh Citra Merk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Ekon. Bisnis Manaj. Prima*, vol. I, no. 2, pp. 112–118, 2020.
- [9] T. Kurniawati, B. Irawan, and A. Prasodjo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember,” *J. Manaj.*, vol. VI, no. 1, pp. 147–151, 2019.
- [10] P. Sepaka, D. Lie, Effendi, and A. Wijaya, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Kereta Api Indonesia (Perser) Stasiun Pematang Siantar (Survei Terhadap Masyarakat di Kelurahan Bantan RT 002 / RW 007 Pematang Siantar),” *J. Mak.*, vol. III, no. 1, pp. 2502–4434, 2017.
- [11] A. Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2019.
- [12] P. Kotler and K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, 3 Jilid 1. Jakarta: Erlangga,

- 2020.
- [13] H. Sudarsono, *Buku Ajar: Manajemen Pemasaran*. Jember: CV. Pustaka Abadi, 2020.
- [14] S. Rosmayati *et al.*, *Perilaku Konsumen Dan Perkembangannya Di Era Digital*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2020.
- [15] Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University, 2016.
- [16] A. Mustikasari, "Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Food Court UNY)," *J. Din. Tek.*, vol. XIII, no. 1, p. 26, 2020.
- [17] S. Saputra and R. Sudarsa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. IX, no. 2, p. 23, 2019.
- [18] A. Mulyapradana, A. Anjarini, and A. Harnoto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal," *J. Ekon. Ekon. Syariah*, vol. III, no. 1, p. 29, 2020.
- [19] F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta: Andi, 2014.
- [20] A. Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan strategy*. Pasuruan: Qiara Media, 2019.
- [21] R. O. Sinaga, "Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cocorico Caf & Resto Bandung 2017," *E-proceeding Appl. Sci.*, vol. III, no. 2, p. 260, 2017.
- [22] D. R. Mulyawan, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press, 2016.
- [23] L. Mursyidah and I. Choiriyah, *Buku Ajar Berpikir Analisis Melalui Fluida*. Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020.
- [24] F. A. P. Lestari, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Sosio e-kons*, vol. X, no. 2, pp. 180–181, 2018.
- [25] R. W. Sihite and N. P. Nainggolan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Marchelia Batam," *J. Abdi Ilmu*, vol. XIII, no. 1, p. 36, 2020.
- [26] D. M. Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo

- Press, 2019.
- [27] Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andy Offset, 2016.
- [28] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta Timur: Erlangga, 2019.
- [29] L. Sintya, S. L. H. . J. Lopian, and M. Karuntu, "Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa FEB UNSRAT Manado," *EMBA2*, vol. VI, no. 3, p. 1779, 2018.
- [30] F. Halim *et al.*, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [31] T. Wijayanti, *Marketing Plan! Dalam Bisnis Third Edition*, 3rd ed. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [32] D. Musnaini, D. Y. T. Suyoto, D. W. Handayani, and D. M. Jihadi, *Manajemen Pemasaran*. Solok: Insan Cendekia Mandiri, 2021.
- [33] Ningrum, "Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017," *Pendidik. Ekon. UM Metro*, vol. V, no. 1, p. 149, 2017.
- [34] E. Asti and E. Ayuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen," *Ekomabis*, vol. I, no. 1, p. 5, 2020.
- [35] Tarjo, *Metode Penelitian Sistem 3X Baca*. Sleman: Deepublish, 2019.
- [36] W. Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Prss, 2020.
- [37] D. A. M. Yusuf, *Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.
- [38] D. S. Siyoto and M. A. Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*,. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- [39] S. Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- [40] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- [41] Hardani *et al.*, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV

Pustaka Ilmu, 2020.

- [42] I. Handayani, E. Febriyanto, and T. A. Yudanto, "Pemanfaatan Indeksasi Mendeley Sebagai Media Pengenalan Jurnal STT Yuppentek," *Technomedia J.*, vol. III, no. 2, p. 237, 2019.
- [43] B. Oscar and D. Dumirah, "Pengaruh Grooming Pada Customer Relations Coordinator (CRC) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Astra International TBK Toyota Sales Operation (Auto2000) Pasteur Bandung," *J. Bisnis dan Pemasaran*, vol. IX, no. 1, p. 3, 2019.
- [44] Nurhayadi, E. S. Astuti Tutut, Uami, and Budiantara.M, *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Universitas Mecu Buana Yogyakarta, 2017.
- [45] D. Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016.
- [46] I. Fanami, P. Djati, and K. Silvanita, "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Kasus RSU UKI)," *J. Fundam. Manag.*, vol. I, no. 1, p. 46, 2016.
- [47] N. Kurniyanti, S. Rochaeni, and L. Ichdayati, "No Title," *J. Agribisnis*, vol. XI, no. 4, p. 53, 2017.
- [48] J. Arifin, *SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [49] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- [50] Sugiyono and A. Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- [51] P. Getut, *Statistika Penelitian dengan SPSS 24*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [52] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- [53] E. Nugroho, *Prinsip - Prinsip Menyusun Kuesioner*, 1st ed. Malang: UB Press, 2018.
- [54] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, VII. Semarang: Universitas Diponegoro, 2013.