

DAFTAR LITERATUR

- Abi, Y. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Master Piece Karaoke Di Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), H 50-58.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21-30.
- Agestina, K., & Susilowati, I. (2019). Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 1(1), H 110-121.
- Apriyani, D. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)* (Doctoral Dissertation, Brawijaya University).
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* , 16 (2).
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., ... & Bancin, J. B. B. (2023). *Manajemen Pemasaran*.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.
- Cooper, DR, & Schindler, PS (2003). *Metode Penelitian*. Boston, MA: Irwin .
- Darmawan, K. G., Yulianthini, N. N., & Mahardikha, A. N. Y. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), H 74-82.
- Dewantara, G. P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi (Studi Pada Po. Rosalia Indah Solo-Jakarta)* Skripsi Tidak Diterbitkan Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), H 82-92.
- Diputra, G. I. S., & Yoga, G. A. D. M. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Indomarco Pratama Denpasar Bali. *Widya Manajemen*, 2(2), 69-80.
- Euisnawati, R. D., Komala, N., & Ningrum, E. P. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bima Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 18(2), H 128-137.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*.
- Hamdun, E. K., & Romadhani, D. A. (2019). Pengaruh produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada toko roti fatimah bakery di Situbondo. *Growth*, 14(2), 31-48.
- Hasan, J. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PEMILIHAN LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CAFE KITCHEN BART KOTA SORONG.
- Hendrayani, E., & Siwiyanti, L. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru
- Idris, M. F., & Ratmono, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan, Persepsi Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Gojek Di Kota Metro). *Jurnal Manajemen Diversifikasi*, 3(1), 182-190.
- Ismail, A. P., Pandung, K. B., & Tapparan, S. R. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Wai Teman Minum Kamu Di Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Terapan (JESIT)*, 2(2), 173-19
- Isnainy, F., Soewito, S., Handayani, A., & Suwandi, S. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

- Pada Rm. Pepes Ayam. *Sosialita: Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 537039.
- Jangko, R., Hinely, R., Maruwae, A., Panigoro, M., Mahmud, M., & Dama, M. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk. *Journal Of Economic And Business Education*, 1(1), H 86-95.
- Kartini, I., Wibowo, E. W., & Sugiyanto, E. (2021). Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen berdampak loyalitas dalam berbelanja online pada shopee. *Jurnal Lentera Bisnis*, 10(1), 57-66.
- Korowa, E., Sumayku, S., & Asaloei, S. (2018). Pengaruh kelengkapan produk dan harga terhadap pembelian ulang konsumen (studi kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(003).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). Pemasaran. *Jakarta: Erlangga*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Principle of marketing 14th edition new Jersey: Pearson Prentice Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*, 2(1), H 222-236.
- Kumara, D., Putranto, A. T., & Syahria, S. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dining. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 5(1).
- KUNCORO, B. R. (2022). Antecedent Dan Konsekuensi Citra Destinasi Wisata Halal.
- Layoo, N., Zainita, A., & Rahman, W. (2022). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Minat Mahasiswa Memilih Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. *Jurnal Ilmiah Manajemen Emor (Ekonomi Manajemen Orientasi Riset)*, 6(1), 9-18.
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna

- Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 62-71.
- Leonardo, D., Suhada, B., & Imantoro, J. (2022, Oktober). ANALISIS KOMPARATIF TINGKAT PENDAPATAN PEDAGANG SEBELUM DAN SESUDAH ADANYA PASAR KREATIF PAYUNGI KOTA METRO. DALAM *PROSIDING SEMINAR PENELITIAN NASIONAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (SNPPM) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO* (Vol. 4, No. 1, pp. 24-32).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Lieana, V. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dunkin’Donuts di Wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara/Venny Lieana/29160320/Pembimbing: Muhammad Fuad.
- Luntungan, W. G., & Tawas, H. N. (2019). Strategi Pemasaran Bambuden Boulevard Manado: Analisis SWOT. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Maria, M., & Anshori, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 6(1), 1-9.
- Mongkau, G., Kawet, L., & Sepang, J. (2017) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasar Tradisional Remboken: Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Sinuian Kec. Remboken. *Jurnal EMBA, Universitas Sam Ratulangi*, 5(2).
- Mulfachriza, M., Bachri, N., & Biby, S. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Konsumen Memiliki Kartu Kredit Bank BRI Dengan Gaya Hidup Sebagai Variabel Moderating. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, 6(1), 70-79.
- Nurwulandari, A., & Maharani, S. (2021). Pengaruh Harga, Produk, Distribusi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Kopi Coffee 19 Café (2020). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 465-493.

- Parasuraman, A., Berry, LL, & Zeithaml, VA (1990). Pedoman Pelaksanaan Penelitian Kualitas Pelayanan. *Riset Pemasaran* , 2 (4).
- Prabowo, F. I., Keke, Y., & Istidjab, B. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Pt Sarana Bandar Logistik. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2), H75-82.
- Putra, M. A. C. (2023). *Konsumen Di Wr. Bubble, Luwus, Baturiti, Tabanan, Bali Pengaruh Suasana Tempat, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan* Skripsi Tidak Diterbitkan Denpasar: Universitas Mahasaraswati Denpasar.
- Putri, M. (2021). Pengaruh Budaya Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Pelabuhan Indonesia 1 (Pelindo 1) Belawan.
- Ratmono, R., Djuniardi, D., Musdalipa, M., Nurhaida, T., Saati, E. A., Rahayu, S., & Andiyan, A. (2022). In The Middle Of The Covid-19 Pandemic, Using The Marketplace As A Promotional Medieum To Increase Sales. *Academy Strategic Management Journal*, 21, 1-5.
- Razak, I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 1-14.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318. Sahir, SH (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*, 17(3).
- Sahir, SH (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Santosa, D. G. W., & Mashyuni, I. A. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 290-302.

- Sari, S. W. (2015). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Ndalem Ngabean Resto. Skripsi Tidak Diterbitkan Yogyakarta.: UNY. Yogyakarta.
- Sembiring, N. M. (2022). *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Titik Temu Kuta Di Kecamatan STM Hilir* Skripsi Tidak Diterbitkan Medan.: Universitas Medan Area.
- Sudarso, A. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kedai kopi kala senja. *Jurnal E-bis*, 3(2), 111-118.
- Suparyanto, R., & Rosad, S. E. M. M. (2015). Manajemen Pemasaran. Bogor: In Media.
- Syafii, M., & Yuda, P. (2016). Pengaruh Variasi Produk dan Daya Beli Terhadap Tingkat Keputusan Pembelian Produk Fresh Tea di Koperasi SMPN 3 Gresik.
- Syahputra, R. R., & Herman, H. (2020). Pengaruh Promosi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Di Os Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 62-70.
- Tambah, A. (2022). Pengaruh promosi, harga, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Traveloka. *EKONOMI DAN BISNIS (EKOBIS)* 45, 1(1), 1-7.
- Tasunar, N. (2006). Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Mengembangkan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Jurnal Ilmu Pemasaran Indonesia)* , 5 (1), 41-62.
- Willianti, C., & Oktavianti, R. (2019). Pengaruh motif penggunaan media sosial instagram terhadap kepuasan konsumen (studi pada followers@pluffyschoice). *Prologia*, 3(1), h-53.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.

Zanah, R. F. M., & Sulakasana, J. (2016). Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Agrivet: Jurnal Ilmu-Ilmu Pertanian dan Peternakan (Journal of Agricultural Sciences and Veteriner)*, 4(2).

Zigmund, B. (2000). Etika Postmodern.