

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: ALFABETA.
- Ahmad. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)* 4.
- Ansori, Muchlis, and Sri Iswati. 2017. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. surabaya: Airlangga Universitas Press.
- Buchari, Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. bandung: CV.Alfabeta.
- Budiarno, Budiarno, Ida Bagus Nyoman Udayana, and Ambar Lukitaningsih. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi* 19(02):226–33. doi: 10.25134/equi.v19i02.4531.
- Chrisnaya, Nico, Agus Rahman Alamsyah, and Theresia Pradiani. 2023. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Aka Coffee Malang." *JUBIS* 4.
- Cannon, and Joseph. 2008. *Pemasaran Dasar*. 16th ed. jakarta: salemba empat.
- Endra. 2017. *Pengantar Metodelogi Penelitian: Statistika Praktis*. zifatama jawara.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. 3rd ed. jakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono, and Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. 3rd ed. yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. 2nd ed. yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. 3rd ed. yogyakarta: Andi.
- Ferdinand. 2014. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Disertasi Ilmu Manajemen*. 5th ed. Universitas Diponegoro.
- Firdaus, and zamzam. 2018. *Aplikasi Metodelogi Penelitian*. yogyakarta: deepublish (grub penerbit CV budi utama).
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Program SPSS*. 7th ed. semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2020. *Grand Theory Ilmu Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*. semarang: yoga pratama.
- Haris, Dani. 2019. "Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan

Dan Loyalitas Konsumen.” *At-Tasyri’* XI.

Ibrahim, Malik, and sitti marijam Thanwil. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRBM) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori Dan Praktik*. jakarta: PT raja grafindo persada.

Kurniawati, Tyas, Bambang Irawan, and Adi Prasodjo. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember.” *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* VI (1).

Kotler, Jon Philip, and kevin lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edited by hendra alih bahasa Teguh, A. ronny Rusli, and Benyamin Molan. jakarta: ERLANGGA

Kotler, Philip, and Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip, Keller, and Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*. edited by N. Jersey. prentice hall.

Kotler, Philip, and kevin lane Keller. 2016. *Marketing Management and Brand Management*. 15 new jer. new york: pearson pretice hall, inc.

Kotler, Philip. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. jakarta: bumi aksara.

Kotler, Philip, and kelvin lane Keller. 2017. *Marketing Manajement*. 15th ed. united states of america: pearson education limited.

Moko, and Basuki. 2021. *Manajemen Kinerja*. malang: UB Press.

M, Indrasari. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. 1st ed. jakarta: unitomo press.

Nasution, M.n. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. bogor: ghalia indonesia.

Nasution, M.....2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. bogor: ghalia indonesia.

Nawangsih, Khoirul Ifa, and kurniawan yunus Ariyono. 2019. *Manajemen Pemasaran*. lumajang: WIDYAGAMA Press.

Nurhayati, Risky. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia).” YOGYAKARTA, UPN.

- Paramita, ratnawijayanti daniar, and Noviansyah Rizal. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa*. 2nd ed. azyan mitra media.
- Purwanti, Arni, and Rahma Wahdiniwaty. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School of English for Children Di Bandung." *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom (JIMM Unikom)*, no. 2460 089X.
- Puspitasari, and Ferdinand. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas 3 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia Di Semarang)."
- Pranadya, I. Putu Ade Andre, and I. Gusti Agung Ngurah Jayantika. 2018. *Panduan Penelitian Serta Analisis Statistik Dengan SPSS*. yogyakarta: CV Budi Utama.
- Priansa, donni juni. 2017a. *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Bandung: Puastaka Setia.
- Priansa, donni juni. 2017b. *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: ALFABETA,cv.
- Riyanto, Slamet, and aglis andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. sleman: CV Budi Utama
- Rosiana, Monica, Lusi Zafriana, Sukma Irdiana, and Tri Yusnanto. 2023. *Manajemen Pemasaran*. edited by Y. Eriawati. Sumatera Barat: CV. Afasa
- Pustaka Setyowati, Anna Rima. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Di Optik Rima Purworejo
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. 21st ed. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. wiratma. 2019. *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suwarsito, Suwarsito, and Sabeli Aliya. 2020. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen* 3(1):27–35. doi: 10.33557/jibm.v3i1.826.
- Sholihah. 2020. *Pengantar Metodologi Penelitian*. UB Press.
- Siswanto, V. 2015. *Belajar Sendiri SPSS*. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*.

yogyakarta: Andi.

Umar, H. 2015. *Studi Kelayakan Bisnis: Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*. jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Valerie, A zeithaml, A Parasuraman, and L leonard Berry. 1990. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. new york: free press.

Vistari, Lalita, Viktor Amos, sri umiatun Andayani, and Hasmanbudiadi. 2024.

Perilaku Konsumen. batam, indonesia: CV.REY MEDIA GRAFIKA.

Zeithaml, Valarie A, and jo mary Bitner. 2008. *Service Marketing*. new york: the mcGraw hill companies, inc.

