

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human decision Processes*.
- Amna Mawardi; M., E. M. D. R. (2024). Service Scape Amna Mawardi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* , 13(1), 36–45.
- Anggraeni, D., Kumadji, S., & Sunarti, S. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 37(1), 171–177.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Dewi, A. A. ., & Samuel, H. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Pelanggan Sushi Tei Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1–9.
- Fahleti, W. H. (2022). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Tepian Pandan Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(2), 64–72.
- Fauziah Putri Adelliani, N. F. (2023). The Influence of Work Environment, Work Discipline, and Work Motivation on The Work Productivity. *ASIAN JOURNAL OF ENTREPRENEURSHIP AND FAMILY BUSINESS*, 2-12.
- Fithrianto, M. N., Suharsono, J., & Andrianata, M. (2023). Pengaruh Digital Marketing, Customer Relationship Management, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (Kfc) Kota Probolinggo the Influence of Digital Marketing, Customer Relationship Management, and Service Quality on Cus. *Kapital Deli Sumatera*, 1(2).
- Hambali, O. N. V., Suwarsono, B., & Kurniawan, B. W. (2023). Pengaruh Store Atmosphere Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Rumah Makan Ayam Bakar & Goreng Lestari di Nganjuk). *Jurnal Ilmu Sosial*, 1(5), 50–60.
- Hanum, Z., & Hidayat, S. (2017). Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian sepatu merek nike di kota medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- Harcahyo, R. B., Athanasius, S. S., & Kusdiartini, V. (2021). Pengaruh Green

- Product, Servicescape dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Berbasis Alam. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 4(2), 236.
- Hidayat, R., & Prakoso, B. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Oyisam Clothing Malang. *Jurnal Penelitian Manajemen Penerapan (Penataran)*, 3(1), 34–42.
- Indah, D. R., Maulida, Z., & Amanda, M. R. (2018). Pengaruh Serviscape terhadap Kepuasan Konsumen di D'Barista Coffee Langsa. *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 2(2), 108–116.
- Indrasari, Y. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 86–96.
- Kusumawati, K. W. I., Hidayati, N., & Khoirul, M. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management, Image, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Restoran Alka Kitchen Kota Pasuruan, Jawa Timur). *E- Jurnal Rset Manajemen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma*, 77–86.
- Langgeng sri handayani, R. hidayat. (2022). Pengaruh kualitas Produk , Harga , dan Digital Marketing Terhadap Produk MS Glow Beauty Terlaris di Berbagai macam produk kosmetik di kosmetik untuk konsumen wanita maupun. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 5(2), 135–145.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurani, Mokhamad Eldon, & Berty Phechilia Ruspindya. (2022). Pengaruh Servicescape, Brand Image, Dan Word of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen. *BEMJ: Business, Entrepreneurship, and Management Journal*, 1(1), 42–49.
- Novita Wahyu S, A. M. (2024). Increased Work Stress, Work Motivation and Work Environment and Their Impact on Employee Performance. *Formosa Journal of Applied Sciences (FJAS)*, 2-11.
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 56–68.
- Promanjoe, Y. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher. *Performa*, 6(3), 197–206.
- Putra, P. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan

Pelanggan Produk Mie Sedaap. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(1), 72.

- Putri, L. W., Kusumaningtyas, D., & Raharjo, I. B. (2023). Pengaruh CRM, Nilai Pelanggan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Kediri. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II Program Studi Manajemen*, 2, 516–525.
- Rahayu, P., & Lilis Sugi Rahayu Ningsih. (2023). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Patient Satisfaction Di Klinik Pratama Aulia 1 Jombang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 68–79.
- Rahmania, N., Zahra, A., Putri, F. A., & Erlely, M. M. (2024). *Analisis Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Freshmart Sekolah Vokasi IPB University*. 2(2).
- Ransulangi, M. S., Mandey, S., & Tumbuan, W. A. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 839–848.
- Ridwansyah, Y. S., & Anggraeni³, 2; Erike. (2023). JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi). *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(3), 494–512.
- Rizki Silva, Danang Satrio, D. M. (2023). *Journal of Accounting and Management ' s Student (JAM ' S) Analisis Pengaruh Servicescape, Service Quality, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Villa Kurara Forest di Kembang Langit Blado, Batang)*. xxx, 1–9.
- Sakti, A. P., Sulistiono, S., Astrini, D., & Stephanie, L. (2021). Pengaruh Service Excellence, Servicescape Dan Handling Complaint Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Cimory Riverside. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 9–20.
- Sirait, Y. I. (2024). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Produk KFC (Studi Kasus Pada SMA ST Yoseph Medan).
- Siregar, F. (2015). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, R. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

- Suryani Putri, A., C. Widayanti, C., & Hikmah Perkasa, D. (2023). Pengaruh Service Quality, Servicescape, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru(Studi Kasus Pada Toko Indomaret Drive ThruJakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta (JKMT)*, 1(3), 73–81.
- Tantangin, A. E., Ogi, I. W. J., & Loindong, S. S. R. (2017). Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Mie Medan 99 Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 811–820.
- Tjiptono, Fandy. (2020). *Strategi Pemasaran* (Edisi 5). Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tinsi, F. J., Hidayat, Z., & Muttaqien, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTPN KCP Lumajang. *Journal Of Organization and Business Manajement*, 2, 121–127.
- Umar, H. (2016). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widyana, S. F., & Firmansyah, H. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 11(1), 11.
- Winalda, I. T., & Sudarwanto, T. (2021). Pengaruh Word of Mouth Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 10(1), 1573–1582.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanYanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. J. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.