

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M. S. A. M. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian* (3rd ed.). Pustaka Setia.
- Anwar, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Keputusan Dan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa PT . Federal International Finance Cabang Jember Anwar Sholeh Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember E-Mai. 2(2), 1–20.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung Nel Arianty. 16(2), 68–81.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77.  
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Butarbutar, N., Syah, T. Y. R., & Anindita, R. (2019). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction At PT Multi Rentalindo: a Case Study of Employees in Kawan Lama West Jakarta. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 88(4), 117–125.  
<https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-04.16>
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Fifgroup Cabang Manado). 4(1), 109–119.
- Edbert, S., Tumbel, A., & Tumbuan, W. A. (2014). Pengaruh *Image*, Harga, Iklan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pasta Gigi Pepsodent Di kota Manado. *Jurnal EMBA*.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. 18(1), 61–72.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PTJumbo Swalayan Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis UNSRAT*, 5(2), 1–10.
- Kotler, P. (2012). *Marketing management 14th edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1* (B.

- Sabran (ed.); 12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua Edisi 13* (13th ed.). Erlangga.
- Kuncoro, M. (2013). *Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*. UPP STIM YKPN.
- Mariana. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Industri Ukm Amplang UD. Sinar Rejeki Di Samarinda. *Jurnal Ekonomi*.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *13*, 26–29.  
<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Oentoro, D. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Medio.
- Safrizal, S. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 4(1).
- Salim, T. P., Rahayu, M., & Sudjatno, S. (2019). *Effect of the Service Quality on Tutoring Customer's Word of Mouth and Satisfaction in Malang City*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 522–529.  
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.17>
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3, 755–216.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. CV Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (3rd ed.). CV Andi Offset.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Gava Media.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada

Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru) Oleh. *Jom FISIP*, 4(2), 1-10.