

DAFTAR PUSTAKA

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center". *JIM UPB*, 6(2), 77-85.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. 2017. "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online Jember". *JSMBI Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7 no 2(2), 137–156.
- Arianto, N. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2), 83–101.
- Assauri, Sofjan. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Raja Grafindo
- Ajizah, E., & Nurlaela, S. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Mutiara Di Rangkasbitung". *Journal of Management Studies*. 5, 38.
- Amrullah, Siburian, P. S., & ZA, S. Z. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda di Dealer Honda Star Motor Samarinda". *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118.
- Christian Lasander. 2018. "Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal EMBA Vol.1 No.3*
- Chen, C. dan Schwartz, Z. 2018. "Room Rate Patterns and Customers' Propensity To Book a Hotel Room". *Journal of Hospitality & Tourism Research*. 32(3) 287-306. Sage Publication.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan , dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)". 5, 1–13.
- Edwin, A. S. 2019. "Pengaruh Citra Merek Kualitas Produk Dan Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Toko Shasya Cake Di Kecamatan Banjarsari". *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–46.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2019. "Service, Quality & satisfaction". Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 23 (8th ed.)*. Badan penerbit universitas diponegoro.
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir". *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Herawati, N., & Sulistyowati, M. 2019. "Strategi Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi pada Pelanggan Smartphone Samsung". *Probank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 5(2), 214-226.
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. 2019. "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Property". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 129-141.
- Kotler dan Keller. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta". *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Lesmana, R. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115.
- Mandala, M. R. F. dan K. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan". 8(11), 6741–6761.
- Natalia, I. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada LP3I College Purwakarta". *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 6(01), 26–36.
- Nurfitriyah, A. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ramen Hanara Jombang". 8–22.
- Onainor, E. R. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Klien Pada Kantor Notaris". *PPAT Hartati Hadiwijaya, SH Ponorogo*. 1, 105–112.
- Patminingsih, Novi. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Nasabah Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan di Bmt Surya Abadi Ponorogo". *risetmanajemen.vol.6.No.4*.
- Prentice, C., Xuequn, S., Maria, S., Loureiro, C., & Gri, S. 2019. *Jurnal Ritel dan Jasa Konsumen*, 50(04), 50–59.
- Putri, A. 2017. Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, promosi terhadap kepuasan konsumen CV.Indira Creative Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Rahman, S., Sam, U., & Manado, R. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Manado". *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Romdonah, Rinda. 2017. "Pengaruh Inovasi Produk, Harga, dan Citra merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat (Studi Pada Konsumen Dealer Honda Pratama Kurnia Kasih)". *Semarang: Universitas Pandanaran Semarang*.
- Rita, P., Tiago, & Farisa, A. 2019. "Dampak kualitas e-layanan dan kepuasan pelanggan terhadap perilaku pelanggan dalam belanja online". 5.
- Rian, T. 2017. "Sample Size Determination and Power". New york: John Wiley and Sons.
- Sari, R. M. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan

- Pelanggan Dengan Minat Beli Pada Toko Rabbani. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 2004, 6–25.
- Smaradhana, N. S., & Lutfie, H. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago". *E-Proceeding of Applied Science*, 3(2), 473–479.
- Silaban, S. E., Elisabeth, & Sagala, R. 2019. Pengaruh Promosi, Harga dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Simpang Mataram Medan. *Jrak*, 5(2), 209–228.
- Sofjan, A. 2017. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo.
- Sugiono. 2017. "Pengaruh Harga, Iklan, Lifestyle dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Ceriamart". 6.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Stevenson, William J. dan Chee Chuong, Sum. 2019. *Manajemen Operasi Perspektif Asia, edisi 9*, Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Steffen, A. 2018. "Menjelajahi Manfaat dari Mempekerjakan Market Insights dan Tren Konsumen di Food Inovasi Produk : Studi Kasus dari Jerman". 209–237.
- Tiurniari, P. 2022. "Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada sugar café batam". 5(2), 1139–1147.
- Tjiptono. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Kerja Pramuniaga Pada Robinson Department Store Semarang".
- Wasiman. 2017. "Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Perusahaan Property di Kota Batam". *JIM UPB*, 122–129.
- Wulandari, S. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Tingkat Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung". 14–67.