

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan HARGA Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(9), 1689–1699.
- Dini, D. A., & Mashariano. (2017). Pengaruh kualitas produk, promosi, dan harga terhadap kepuasan konsumen produk consina cabang surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(10), 1–21.
- Diza, F., Moniharapon, S., & Ogi, I. W. . (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. FIFGROUP CABANG MANADO). *Jurnal EMBA*, 4(1), 58.
- Dwiarta, B. (2016). Pengaruh kualitas produk, kepercayaan konsumen dan promosi terhadap kepuasan konsumen pt. varia usaha beton di sidoarjo. *Majalah Ekonomi*, 1411, 46–60.
- Dwiarta, I. M. B. (2016). Pengaruh kualitas produk, kepercayaan konsumen dan promosi terhadap kepuasan konsumen pt. varia usaha beton di sidoarjo. *Majalah Ekonomi*, 1411, 46–60.

- Febrini, I. Y., PA, R. W., & Anwar, M. (2019). PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI WARUNG KOPI KLOTOK, KALIURANG, YOGYAKARTA. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 35–54. <https://doi.org/10.18196/mb.10167>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2018). PENGARUH MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3).
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hermanto, & Nainggolan, N. P. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT ANEKA TATA NIAGA. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(2252), 46–57.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Margawati, C. A. (2020). *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Franchise Burgerstops*.

2(2).

Marlius, D. (2017). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA STIE “KBP.” *JURNAL IPTEK TERAPAN*, 2, 116–128.

Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam goreng nelongso jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial*, 13, 26–29. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>

Novita, B., Rahmat, S. T. Y., & Rina, A. (2019). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT MULTI RENTALINDO: A CASE STUDY OF EMPLOYEES IN KAWAN LAMA WEST JAKARTA. *RJOAS*, 4(April), 117–125. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-04.16>

OHY, V. K. L., Kalangi, J. A. F., & Rogahang, J. J. (2017). *KONSUMENPADA PT JUMBO SWALAYAN MANADO*. 2, 1–10.

Priyanto, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Mediakom.

Priyatno;Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*.

- 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>
- Saputra, R. A. A. (2018). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BIGLY MULTI BUANA. *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bigly Multi Buana*, 11(1), 751–758.
- Septian, D., & Saputra, A. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall*. 6(May), 43–53.
- Setyo, P. E. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS.” *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1.
- Sholeh, A. (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. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 1–20.
- Sinurat, E. S. mentari, Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk,

- Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i2.16522>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (1st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*.
- Tandenga, R., & Soegoto, A. S. (2018). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KOPI BUBUK FORTORANG PADA PT . FORTUNA INTI ALAM. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1258–1267.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK DONAT MADU. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). DAMPAK KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG

JEMBER. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.