

DAFTAR PUSTAKA

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H., & Ghazali, P. L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Artianty, N. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Vol.*, 16(02), 68–81. <https://doi.org/10.30596/jimb.v16i2.958>
- Cahaya, N., & Shihab, M. S. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Asus. Studi Kasus di PT. Datascrip. *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 1(01), 34–46.
- Elfian, E., & Ariwibowo, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- Irmaya, A., & Sirait, S. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. CITRA SHIPYARD BATAM*. 4(2), 2–21.
- Marcelia, A. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Di Restoran Lotteria Plaza Semanggi. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 126–143. <https://doi.org/10.25170/jm.v14i2.782>
- Maskun, Agus, R. (2018). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1268–1277. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20183>
- Mukti, W., Maryono, & Hidayati, N. (2020). Pengaruh Store Atmosphere , Inovasi Produk Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Warunk Upnormal Di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Jurnal Bissmart*, 1(1), 70.
- Nurhafni. (2017). JURNAL ILMIAH KOHESI Vol. 1 No. 1 April 2017. *Ilmiah Kohesi*, 1(1), 95–103.
- Paisal, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), 77–87. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i2.5695>
- Putra, M., & Ekawati, N. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Vespa.

E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 6(3), 255365.

- Putri, D. G. D., & Santoso, S. B. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Nilai Yang Dirasakan, Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. Pos Indonesia (Persero)). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(1), 1–13.
- Rahman, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Makan Ayam Bakar Penyet KQ5 Mayestik Jakarta Selatan). *Cakrawala*, XVII(2), 237–242.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/2504>
- Sanusi, A. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Novietha Indra Sallma.
- Sinurat, Bode, 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>
- Suendro, G. (2019). *Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Pemasaran*. 1–119.
- Suhada, & Putra, andri eko. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suhada / Andri Eko Putra)*. 100–114.
- sundayana, R. (2018). *Statistik Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86.
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tampubolon, D. (2017). JURNAL ILMIAH KOHESI Vol. 1 No. 2 Juli 2017. *Ilmiah Kohesi*, 1(2), 163–174.
- wasiman. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Property di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(2), 231193.
- Wibowo, M.Si, I., & Samad, A. (2016). Pengaruh Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Olahraga Merek Specs Di Kota Bekasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4(3).
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v4i3.60>
- Wibowo, E. A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (A. Djojo (ed.)). Gava Media.
- Widodo. (2017). *Metode Penelitian Populer dan Praktis*. PT. Raja Grafindo Persada.

- Winata, A., & Fiqr, I. A. (2017). Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar. *Jurnal Manajemen Magister*, 03(02), 133–149.
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/989/644%0A>
- Yafie, A. S., Suharyono, & Abdillah, Y. (2016). KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), 11–19.
- Yafie, A., Suharyono, S., & Abdillah, Y. (2016). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (StudiapadaPelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 35(2), 11–19.
- Yulianti, F., Noor, I., & Kurniawan, F. (2016). *Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada pt kerta gaya pusaka cabang banjarmasin*. 1(April), 23–35.