

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, *et al.*, 2012. The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Journal Industrial Engineering Letters Vol. 2, No.2, p.25-33*.
- Ammerin, T. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung.
- Bailia, Jefry. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurna EMBA*, 1174.<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5959>. Diakses tanggal 8 Oktober 2015. Hal.1768-1780.Branch in Bandung].
- Diza, Moniharapon dan Imelda .2014. The influence of service quality, product quality and trust on customer satisfactoin (study at pt. Fifgroup branch manado) *Jurnal EMBA Vol.4 No.1* Maret 2016, Hal. 109-119.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartanto, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang. *E-Journal Home conomic and Tourism*, 16(1).  
[http://eprints.undip.ac.id/29487/1/ANALISIS\\_PENGARUH\\_KUALITAS\\_PRODUK\\_DAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN.pdf](http://eprints.undip.ac.id/29487/1/ANALISIS_PENGARUH_KUALITAS_PRODUK_DAN_KUALITAS_PELAYANAN.pdf).
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River Lovelock, C., dan Wright. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih*

*bahasa Agus Widyantoro*

Lupiyoadi R. dan A. Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Mohammad Ali, Seyed Abbas, Khaled Nawaser dan Sayed Mohammad. 2011. A Case Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Humanities and Social Science Vol. 1, No. 7, p.253-259.*

Muiz, M., Rachma, N., dan Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan pelanggan (Survei pada Konsumen Pada Klinik Kecantikan Nadindra di Bandar Lampung.

Maria. Anshori. 2013. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap king cake Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 6. No. 1, April 2013

Panjaitan, J. E., dan Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE

Priyanto, 2012, Belajar Cepat Data Statistik dengan SPSS, Yogyakarta: Cv Andi Offest

Purwasih. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap konsumen GrabBike Online di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 8(10).*

Puspitasari, A. N., dan Ferdinand, A. T . (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang)

Rahmadani, F., Suardana, I. M., dan Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135.

Rahmadani, F., Suardana, I. M., dan Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135. Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RdanD. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitaif, Dan RdanD. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Candra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. Edisi Kedua.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.

Yadav, I. Jyoti. 2011. Influence of Services and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study of Catherers, Sangli City. *Research Paper Vol. 1, Issue. IX, p.1-4*.

Wibisono.2011. Manajemen kinerja perusahaan. Jakarta: Erlangga.

Wijaya. 2017. Pengaruh harga,kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan depot madium masakan khas bu rudy. AGORA Vol. 5, No. 1, (2017)

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc. (Cetakan Kedua). Jakarta: PT Indeks.

