

DAFTAR PUSTAKA

- Adriano, Farhan Febrian dan Aditya Wardhana. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Eco Racing pada Perusahaan PT. Bandung Eco Sinergi Teknologi (BEST)”. *E-Proceeding of Management*. 8(6), 8682-8689.
- Afrilliana, Nadia. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang”. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran dan SDM*. 1(2), 46-55.
- Ali, Bayad Jamal, dkk. 2021. “Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platfotms”. *International Journal of Enginneering, Business and Management*, 5(2), 65-77.
- Amelia, dkk. 2021. “Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE Cabang Medan”. *Jurnal Manajemen*. 7(1), 11-24.
- Andalusi, Ratih. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi Kasus Pada PT. Labarindo Sarana Jakarta”. *Jurnal Madani*. 1(2), 305-322.
- Ariani, Ni Made. 2019. “Pengembangan Kain Endek Sebagai Produk Penunjang Pariwisata Budaya di Bali”. *Jurnal Imliah Hospitality Management*. 9(2), 146-159. Diskominfos, Bergandeng Tangan Endek dan Dior. 7 April 2021. Diakses pada 6 November 2022.
<https://diskominfos.baliprov.go.id/bergandeng-tangan-endek-dan-dior/>
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanto, dkk. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Spesial Sambal Lippo Karawaci. *Journal of Education, Humaniora, and Social Sciences*. 5(1), 371-381.
- Aryanto, A. 2020. “The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Sarana Estate”. 6(2), 217-228.
- Aulia, Intan dan Furyanah. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Langit Biru Tangerang”. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen dan Sumberdaya*. 1(2), 136-141.
- Catherine dan Anggraini. 2022. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ptosiding Seminar Nasional Sosial, Humaniora, dan Teknologi*. 452-458.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Dewi dan Wulandari. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hidden Garden Agro Cafe Baturiti Tabanan Bali". *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*. 1(2), 717-728.
- Diskominfos. 2019. Dekranasda Provinsi Bali Melakukan Pendampingan Perajin di Kabupaten Klungkung. Diakses pada 7 November 2022. <https://diskominfos.baliprov.go.id/dekranasda-provinsi-bali-melakukan-pendampingan-perajin-di-kabupaten-klungkung/>
- Ernawati, D. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung". *Jurnal Wawasan Manajemen*. 7(1), 17-32.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya". *Economic, Business, Management and Accounting Journal*. 15(1), 44-56.
- Herlambang, Sulistyono dan Komara. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan)". *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*. 7(2), 56-64.
- Hidayat, R. 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 11(2). Teknik Industri, Madura: Universitas Trunojoyo.
- Icha. Endek, *Kain Tenun Khas Bali yang Go Internasional*. 19 Oktober 2021. Diakses pada 6 November 2022. <https://satunusantaraneews.co.id/ende-kain-tenun-khas-bali-yang-go-international/>
- Ichsan, Reza Nurul dan Lukman Nasution. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa". *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4(3), 1281-1288.
- Indrasari, Dr. Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

- Keegan, Warren J., 2007. *Manajemen Pemasaran Global*. Edisi Keenam. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kereh, Feibe dkk. 2018. "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Motor Yamaha Mio Pada PT. Hasjrat Abadi Outlet Yamaa Sam Ratulangi". *Jurnal EMBA*. 6(2). 968-977.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kumara, Dedek dan Marlia. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Limas Prima Steel Kota Tangerang". *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting Management, and Business*. 4(4), 681-690.
- Lesmana, Rosa, dan Ratnasari. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayana Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 2(2), 115-129.
- Maramis, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Air Manado". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 6(3), 1658-1667.
- Maria Monica dan Muhamad Yusak A., 2013. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen King Cake". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 6(1). 1-9.
- Marnovita. 2020. "Hubungan Kualiras Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmiah Psikologi*. 8(1). 100-106.
- Mu'tashim, Mush'ab Ihsan, dan A.S. Slamet. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Coffee Shop di Kota Bogor)". *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*. 10(2), 118-132.
- Musyaffa, A dan Emywati. 2018. "Dampak Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan PO". Tiara Mas.
- Nastiti, Aridara dan S.R Tri Astuti. 2019. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas di Kota Semarang". *Diponegoro Journal of Management*. 8(1), 126-136.
- Nasution, Saputra dan Kurniawati. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina". 1(4), 880-886

- Oktarini, Riri. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang". *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. 6(2), 248-257.
- Orville C. Walker, dkk. 2005. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, et al. 2008. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Portal News, Bali. *Endek Bali, Kain Tradisional yang Menjadi Busana Para Bangsawan*. Bali Portal News. 9 Maret 2021. Diakses pada 6 November 2022. <https://baliportalnews.com/2021/03/ende-bali-kain-tradisional-yang-menjadi-busana-para-bangsawan/>
- Pradipta dan Yulianthini. 2022. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Yang *Coffee* Singaraja". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 4(1), 43-50.
- Premayani dan Yoga. 2019. "Pengaruh Kewajaran Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya". *Jurnal Widya Manajemen*. 1(2), 138-157.
- Priansa, D.J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima (1 st ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, dkk. 2021. "Perancangan Interior Pusat Pelatihan Kerajinan Kain Tenun Endek di Bali". *e-Proceeding Art and Design*. 3(4), 1677-1681.
- Putri, Alyani dan Anggraini. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Kunango Jantan Padang". *Jurnal Pengembangan Manajemen dan Bisnis*. 2(2), 466-477.
- Saidani, Basrah dan Arifin Samsul. 2012. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Sholeha, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi". 12(1), 15-25.
- Suardana, Gede. 2018. *The Legend of Balinese Goddesses : Komodifikasi Seni Pertunjukkan Hibrid Dalam Pariwisata Bali*. Jurnal Kajian Bali. Volume 08. Universitas Udayana.
- Sugiharto dan Sitinjak. 2006. *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sumaryanto, dkk. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Pendidikan*. 9(1), 93-110.
- Sunarsi, Denok. 2020. "Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Dept. Store Cabang BSD Tangerang. *E-MABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. 21(1), 7-13.
- Suwita Bayu dkk. 2018. Kerajinan Tenun Endek Lukis di Desa Sulang, Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung. *Jurnal Pendidikan Seni Rupa Undiksha*. 8(1).
- Tandra, dkk. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 9(4), 1476-1484.
- Telagawathi. 2014. Inovasi Pemasaran dan Penciptaan Pasar Kain Tenun Endek di Kabupaten Klungkung. *Seminar Nasional Riset Inovatif II*. 875-890.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 3. Yogyakarta: CV. Andi.
- Tresiya, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri". *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*. 1(2), 208-224.
- Umami, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Cofee Café". *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*. 15 (2), 250-257.
- Wulur, *et al.* 2020. "Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan". *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*. 4(1), 72-83.
- Yanuar, dkk. 2017. "Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember". 3(1), 61-80.

- Yu, H., dan Fang, W. 2009. "Relative Impacts From Product Quality, Service Quality, and Experience Quality on Customer Perceived Value and Intention To Shop For The Coffee Shop Market". *Journal Total Quality Management and Business Excellence*. 20(11), 1273-1285.
- Yulisetiarni, Diah dan Ade Prahasta. 2019. "The Effect of Price, Service Quality, Customer Value, and Brand Image on Customer Satisfaction of Telkomsel Cellular Operators East Java Indonesia". *International Journal of Scientific and Technology Research*. 8(3), 5-9.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore: McGraw-Hill and Irwin.

