

DAFTAR RUJUKAN

- Amanda, P., dan Indra, N. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada MIXUE Ice Cream dan Tea. Pusat Publikasi Ilmu Manajemen, 2(3), 217-226.
- Davis, B., Lockwood, A., Pantelidis, I. S., dan Alcott, P. 2008. *Food and beverage management*. Routledge.
- Ertanto, B. 2024. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Wafer Nabati di Toko Zaina di Sampit. E-Jurnal Profit, 9(2), 175-181. ISSN: 2503-4901.
- Farizky, M. I., Thalib, S., dan Hendratni, T. W. 2022. Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di “What’s Good Coffee”. *JIMP: Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*, 2(2), 92-103.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., dan Suandini, M. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *MOTIVASI*, 8(1), 9-17.
- Irawan, B., dan Japariato, A. 2018. Manajemen Kualitas Produk. Jakarta: Penerbit XYZ. Halaman 105
- Japlani, A., dan Suryadi. 2022. Pengaruh Tangibles, Responsiveness, dan Reliability Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pengiriman di Lampung. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 16(2), 332-340.
- Kotler, P. 2001. *A Framework for Marketing Management*. Pearson Education. Halama 617
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education. Halaman 42 – 153.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education. Halaman 153
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2017. *Marketing Management*. Pearson Education. Halaman 121 – 368.
- Lestari, N., dan Aprileny, D. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Manajemen*.

- Noor, F. V., 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1990. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". The Free Press. Halaman 23
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pangestu, A., dan Hayuningtyas, H. 2024. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Online XYZ. **Jurnal Ekonomi Digital*, 1(1), 12-20.
- Pitana, I., dan Gyatri, P. 2005. *Pariwisata: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pitoi, A., Maulidiah, S., dan Rachmawati, D. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 7(2), 1652-1660.
- Pratiwi, N.D., Dimyati, M., dan Supeni, N. 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Gepok Pak Giek Jember. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Business, dan Akuntansi (RIEMBA)*, Vol. 9 No. 2.
- Pratiwi, E. S., dan Rivai, A. R. 2022. Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(1), 244-256.
- Sattar, et al. 2021. "Responsiveness dan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus pada Restoran". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Rahmawati, N. 2024. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan."
- Sattar, S., Mihani, M., dan Wahyuni, D. S. 2021. The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction On Cv Bahagia Samarinda: Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Bahagia Samarinda. *Indonesian Journal of Economy, Business, Entrepreneurship and Finance*, 1(2), 98-107.
- Siswanto, R., Suwaji, R., dan Krishnawan, R. 2020. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. AUTO2000 Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. Halaman 5.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Halaman 81

- Sukmawati, R., dan Rachmawati, N. 2024. Pengaruh Usability dan Responsiveness Chatbot terhadap Customer Satisfaction. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(6), 2080–2091.
- Tamon, N. P., Manoppo, W. S., dan Tamengkel, L. F. 2021. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem. *Productivity*, 2(4), 309-314.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. 2016. *Service Quality*. Andi Offset, Halaman 137 - 310.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa* (edisi ke-3). Yogyakarta: Andi Offset. Halaman 101.
- Wuryano, G.A., Dewi, W., dan Handoko, Y. 2023. Pengaruh Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen di Swalayan Luwes Pati. *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 2. E-ISSN: 3031-2973.
- Wuryano, G., Ruspitasari, W., dan Handoko, Y. 2024. Pengaruh Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Konsumen Di Swalayan Luwes Pati. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 2(1).
- World Tourism Organization. 1999. *Glossary of tourism terms*.
- Yohana, E.S., Winoto Tj, H., dan Wahyoedi, S. 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya pada Loyalitas Pelanggan Klinik Kecantikan Jakarta Barat. *BUDGETING: Journal of Business, Management and Accounting*, 5(2), 1413. e-ISSN: 2715-2480. p-ISSN: 2715-1913.