

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Resto Oto Bento Villa Nusa Indah. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi, Vol 19 No.*
- Cahyono, M. (2008). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan brown salon di Tunjungan Plaza Surabaya. *Scientific Repository*.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fikri, M. El, & Ritonga, H. M. (2017). *Dampak Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Ke Bumi Perkemahan Sibolangit. Vol 8 No.2*, 87–94.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (5th ed.). Universitas Diponegoro.
- Husna, N. (2023). 6 Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan, Penting untuk Kesuksesan Bisnis. *UKMINDONESIA.ID*. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/6-faktor-penentu-kepuasan-pelanggan-penting-untuk-kesuksesan-bisnis> (Diakses pada 12 Desember 2024).
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR INDIHOME GEGERKALONG DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, Vol 6 No.1*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing Global Edition 17th Edition*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Ketu). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (Pearson In).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (Global Edisi). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, L. (2017). *Marketing Manajemen* (15th Edisi). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi, Vol 2 No.*
- Mariansyah, A., & Amirudin Syarif. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, Vol 3 No 2*.
- Nasution, M. . (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia.

- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Tata Kelola*, Vol 7 No.
- Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64.
- Pratama, Y., Heryanto, I., Dwiyana, A., & Megawati, I. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN: SURVEY PADA SALAH SATU PERUSAHAAN SEPEDA DI KOTA BANDUNG. *Majalah Bisnis & IPTEK*.
- Purba, R. . (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Vivo Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 273–284.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Telagawathi, N. L. W. S., Mayasari, N. M. D. A., & Yulianthini, N. N. (2018). Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali. *Economics, Business, and Management*, vol 69.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Widiarta, I. K., & Mayasari, N. M. D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Zodiac Coffee & Co Cabang Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, Vol 6 No.
- Zaini, A. A. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Journal of Economics and Islamic Busines*

