

## DAFTAR RUJUKAN

- Adi, Albertus Ferry Rostya dan Yoestini. 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Waroeng Spesial Sambel Cabang Lampersari Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Bauran, P., Terhadap, P., & Dan, K. (n.d.). *Influence of Marketing Mix Satisfaction and Loyalty Products Customers*. 115–124.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jihan, N., & Made, S. I. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan, harapan kinerja dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1984), 8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22339>
- Kereh, F., Tumbel, A. L., & Loindong, S. S. R. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Motor Yamaha Mio Pada Pt . Hasjrat Abadi Outlet Yamaha Sam Ratulangi Analysis of Marketing Strategy To Increasing Sales of Motor Yamaha Mio At Pt. Hasjrat Abadi Outlet Yamaha Sam Ratulangi. *Emba ISSN : 2303-1174*, 6(2), 968–977.
- Kotler, Philip. 1999. Pemasaran Perhotelan dan Kepariwisata Edisi Kedua. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kusumawathi, Ni Wayan Giana dkk. 2019. “Pengaruh *Store Atmosphere*, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Seniman *Coffee Studio*”. E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata Vol. 8, No. 1. Fakultas Pertanian Universitas Udayana.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tanuwijaya, Melissa. 2013. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy”. *Jurnal NeO-Bis Volume 7 No 1*. Fakultas Entrepreneurial Business Universitas Ciputra.
- Minhtuan, Dr.Nguyen. 2012. “*Effect Of Service Quality adn Price Fairness on Student Satisfaction School of Business, International University Vietnam*”. National University of Ho Chi Minh City Vietnam.

- Ok, Sokchan dkk. 2018. Customer Satisfaction and Service Quality in the Marketing Practice: Study on Literature Review.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol.;64.
- Rahman, Bobby Aditya dkk. 2015. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perjalanan Umrah pada PT. Dago Wisata Internasional)". Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
- Rosfitasari, Erry. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pertamina Retail di Samarinda NO.61.751.02 Karang Asam. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
- Siwantara, Wayan. 2011. Pengaruh Nilai pelanggan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Serta Kinerja Customer Relationship Management (Studi Pada Halo Corporation PT. Telkomsel Bali). *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*. 7 (3). h: 150-161.
- Soebagyo. (2012). Strategi Pengembangan Pariwisata Indonesia. *Jurnal Liquidity*, 1(2), 153.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabeta
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang. 2018. Customer Satisfaction on Company Image and Its Impact on Loyalty of Banking Service Industry Customers in Bali. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 69
- Ulama, N., Forum, M., Umat, K., Utara, S., Relasi, M., Indonesia, I., Sosial, P. H., Masyarakat, P., Tarekat, H. G., & Kudus, Q. N. (2010). *Kearifan lokal sebagai landasan pembangunan bangsa*. IX.
- Widjoyo, Iksan Ongko dkk. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan *Drive Thru* McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1*. Program Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra.
- Yuriansyah, Auli. 2013 " *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Nilai Produk, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna bus PO. Muji Jaya Jepara* di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.