

DAFTAR PUSTAKA

Anas, Aprilia, & Alldila. (2019). *Factors Influencing Indonesia Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Local Fast-food Restaurant. International Journal of Marketing Studies*, 11(3), 131.

Anggraeni. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol.3, hlm 1.

Bustami. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Rocke Chicken Cabang Jombang Satu). *Journal of Business and Innovation Management*. Vol.1, No.3, hlm 278-290.

Djumarno, Martin dan Permana. (2019). *Customer Loyalty Through Customer satisfaction On Fast Food Restaurant. Internatuonal Journal Of Businesss Marketing and Management (IJBMM)*. Vol.4, hlm 40-50.

Faranisa, Sudjiono dan Gaharani. (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Produk Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Galaxy Motor Kediri). *JIMEK*. Vol.1, No 1, hlm 2621-2374.

Fitriyatul. (2017). Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio *Skincare Clinic* Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*. Vol.1, No.1, hlm 78-90.

Gayatry dan Santoso. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi dan Harga Normal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksiprnur: Manajemen, Koperasi dan Entrepreneurship*. Vol. 10, No.2, hlm 146-163.

Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis (Seventh Ed)*. Harlow: Person New International Edition.

Ilhamsyah dan Mulyani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya. *Jurna Media Wahana Ekonomika*. Vol. 14, No.4, hlm 24-46.

Kartikasari, dan Albari. (2019). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Price On Customer satisfaction and Loyalty On Bu Zuni's Fried*

Chicken. AJEFB – Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business. Vol. 3, No. 1, hlm 49-64.

Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. A. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller. (2012 terj. Bob Sabran). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip Gary Amstrong, (2013). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 9. Jilid 1 dan 2. Jakarta. Indonesia: PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014). *Principles of marketing*. 12th Edition Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 16th Edition. Ohio: Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Global*. 15th Edition. Pearson Education Limited.

Kusumasasti, Djumilah dan Hadiwidjojo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffe Shop*. *EKOBIS- Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 22, hlm 123-129.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ke-3)*. Salemba Empat. Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ke 3. Jakarta: Salemba Empat.

Masruri. (2013). Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Tiki jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol.2, No.7.

Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 2*, Erlangga, jakarta, 2009, hlm. 67.

Putri, Tumbel dan Djelmy. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Matahari Departement Store di Mantos. *Jurnal EMBA*. Vol. 9, No. 1, hlm 1428-1438.

Qomariah. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Penerbit Cahaya Ilmu. Universitas Muhammadiyah Jember Rosad. (2015). *Manajmene Pemasaran*. Bogor: In Media.

Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.

Santoso. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol.16, hlm 127-146.

Setyo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks. *Jurna Manajemen dan Start-Up Bisnis*. Vol. 1, No. 6, hlm 755-764.

Siregar, S.e.,M.Si. dan Fadillah, S.E. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Peanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tols*. Vol.8, No. 2, hlm 87-96.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT ALFABETA.

Tjiptono, F., & Candra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta:Andi.

Tombeng, Roring dan Rumokoy. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA*, Vol. 7, hlm 891-900.

Yohana. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan *Medin Beauty*). *Jurnal Ilmu Manajemen 3 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*. Vol.5, hlm 3.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (2013). *Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*, *Journal of Marketing*,. Vol. 52, hlm 35-48.



