

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari. 2021. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Pasuruan. Qiara Media
- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Amperaningrum, I dan Annisa, P. 2013. *Faktor-Faktor Psikologis yang Memengaruhi Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua Di Kota Bekasi*. Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil) Vol. 5 Oktober 2013 Bandung, 8-9 Oktober 2013.
- Amperaningrum, I. (2013) 'Faktor-Faktor Psikologis Yang Memengaruhi Konsumen', 5, pp. 8–9.
- Apriyani, d, A., & sunarti. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 51(2), 1–7. www.bisnissurabaya.com
- Arnould, E., Price, L., & Zinkhan, G. (2004). *Consumer 2nd ed.* Boston, Massachusetts: The McGraw-Hill Companies.
- Atmaja, J. (2018). Jhscdhvc. *DhecJurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Atmoko, T. P. H. (2017). Peningkatan Higiene Sanitasi sebagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Dhamar Palembang. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 8(1), 1–9. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/barometer/article/view/905>
- Azwar, S. (2012). Reliabilitas dan validitas edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2016). *Penyusunan Skala Psikologi (Edisi- 2)*: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2017). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Bedi, M. (2010). *An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry- a Comparison of Public and Private*, Journal of Services Research, Vol. 10 No. 1, pp. 157- 172.
- Cucu Sumartini, L., & Fajriany Ardining Tias, D. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Erna Ferrinadewi. (2005). Atribut Produk Yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Konsumen Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(2), pp.139-151. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16360>
- Faizah, N.R., Suryoko, S. and Saryadi (2013) 'Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang', *Jurusan Administrasi bisnis*, 2(2), pp. 1–8.
- Fandy Tjiptono." *Pemasaran Jasa*". 2014. Malang: Bayumedia.
- Fadila, Dewi, and Sari Lestari Zainal Ridho. "Perilaku konsumen." *Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia* (2013).
- Febrianto, M. (2014). Terhadap Kepuasan Konsumen Supermarket. *Maksipreneur*, III(2), 16–33. [http://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2344/2409 %0A](http://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/jasa/article/view/2344/2409%0A)
- Handayani, Ririn. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/139>

- Hidayat, A. A. (2021). *Cara Mudah Menghitung Besar Sampel*. Health Books Publishing.
- Hidayat, R., Industri, J.T. and Madura, U.T. (2009) ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri’, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), pp. 59–72. doi:10.9744/jmk.11.1.pp.59-72.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>
- Ibrahim, M. and Thawil, S.M. (2019) ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen’, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), pp. 175–182. doi:10.36226/jrmb.v4i1.251.
- Indriaty, L. (2016). Pelayanan Jasa Atas Dimensi Empat Kepuasan Konsumen. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 4(1), 24–36. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v4i1.445>
- Juni Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Sekretaris Perkantoran*. Bandung : Penerbit Pustaka Setia.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2012. *Marketing Management*. 14th Edition. Prentice Hall: New Jersey
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Lovelock, Christopher and Lauren Wright. (2004). *Principles of Service Marketing and Management*, 2nd ed. Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall Inc.

- Maulidah, I., Widodo, J. and Zulianto, M. (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember', *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 13(1), p. 26. doi:10.19184/jpe.v13i1.10416.
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Normasari, S. (2013). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Ngatmo and Bodroastuti, T. (2012) 'Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Sido Muncul Semarang', *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, pp. 1–25. Available at: <https://www.neliti.com/publications/103095/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan-pada-pt-sido-muncul-semarang>.
- Perintalo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). *Purbasari & Purnamasari (2018)*. 2(202), 43–54.
- Ranto, P. and Dwi, W. (2014) 'Dampak Ketidakpuasan Konsumen Pada Terbentuknya Perilaku Berpindah Merek (Brand Switching)', *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(2), pp. 1–8. Available at: <http://jurnal.stibsa.ac.id/index.php/jbma/article/view/23>.
- Rangkuti, F. (2010). *Spiritual Leadership in Business*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*,

14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>

- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM.
- Sayekti, R.P., Hardjanta, G. and Savitri, A.D. (2012) ‘Loyalitas Konsumen Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Citra Perusahaan’, *Jurnal Psikologi Undip*, 11(2), pp. 1–7.
- Sembiring, I. (2014) ‘PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)’, *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 15(1), p. 84504.
- Sriwidodo, U. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Sanusi, E., J, P. H., & Wijaya, D. C. (2013). Analisa Kepuasan Konsumen Dilihat Dari Aspek Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Guest House Di Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2005, 376–388.
- Sarino, A. (2010). Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual). *Jurnal MANAJERIAL*, 9(2), 19–24. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v9i2.1798>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(1), 76–83.
- Sundalangi et al. (2014). Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, Dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 313–324.

- Setiawan, A., Qomariah, N. and Hermawan, H. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee', *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), pp. 114–126. Available at: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta:
- Sugiyono, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta Deepublish.
- Sunyito, Danang 2015, *Manajemen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Syahfitri, M. N., & Kusnanto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), 216–237. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i1.567>
- Syahputri, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lubuk Pakam. *Journal of Management Science*, 2(4), 102–107.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI: Yogyakarta.
- Trisno Musanto (2004) 'FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), p. pp.123-136. Available at: <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/16140>.

- Utara, U. S. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans*. 7(2), 20–28.
- Wijaya, F., & Sujana, S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 9–18. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.323>
- Widjoyo, I.O., Rumambi, L.J. and Kunto, Y.S. (2019) ‘Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat Surabaya’, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), pp. 1–12.
- Widjoyo, S. (2014) ‘Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya’, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), pp. 1–9.
- Yuniarti. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Zeithaml et al. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

