

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2007. Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77-85.
- Firmansyah, Anang. 2018, Perilaku Konsumen, Deepublish, Budi Utama, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardianto, W. T., Agung, S., & Bernadus, R. (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan di Probolinggo) Willy. *Jurnal Reformasi*, 2(2010), 95–102.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran McdonaldTMS Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473.
- Hariwijaya dan Triton, “Pedoman Penulisan Ilmiah skripsi dan Tesis”, Jakarta: PT Suka Buku, Jakarta, 2011.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. Indikator Kepuasan Konsumen, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Ictiologia, S. B. de. (2016). pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di titipan kilat jne medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kurniawati, D. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, Dan Teknologi*, 4(2), 231–240.
- Kresnamurti, RivaiP, A., Suneni, & Febrilia, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2020). Manajemen Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip & Garry Armstrong. (2020). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat.(2010).Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115.
- Monica Maria, Mohamad Yusak Anshori (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake Surabaya, Fakultas Entrepreneurial Business, Universitas Ciputra Surabaya : *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*. Tahun 6. No. 1.
- Mardizal, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Golden Futsal Simpang Haru Padang. *Economica*, 5(2), 128–133.
- Nasution, S. M. A. (2017). Pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pt. Pegadaian (persero) kanwil i medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 1(2), 241-250.
- OECD. “SME Policy Responses: Tackling Coronavirus (Covid-19) Contributing to A Global Effort” Diakses 2 April 2022. https://read.oecdilibrary.org/view/?ref=119_119680di6h3qgi4x&title=Covid19_SME_Policy_Responses.
- Ofela, Hana dan Sasi Agustin. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab KINGABI. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 5. No.1 Januari 2016, Hal. 1-15.
- Roheni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang.*, 16(1), 312–318.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77-85.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Cv Andi.

- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1-10.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. CV. Alfabeta. Bandung.
- Suryati, Lili. 2015, Manajemen Pemasaran, Budi Utama, Sleman.
- Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1).
- Rizan, M., & Andika, F. (2011) Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survei Pelanggan Suzuki, Dealer Fatmawati, Jakarta Selatan). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2(2), 130-150.
- Tjiptono, Fandy. (2011). Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Cv Andi.
- Tombakan, F., Kawet, L., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 552–561.
- Yazid. 2012. Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithaml, Valarie .A, Bitner, Mary Jo, and Gremler, Dwayne .D (2009), *Service Marketing : Integrated Customer Focus Across the Firm*, Mc Graw – Hill Education (uk) limited.