

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, R. S., & Tuti, M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 177-188.
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Chaldea, N., & Lupiyoadi, R. (2019, October). Driving Mobile Game Engagement: Factors and User Metrics. In *3rd Asia-Pacific Research in Social Sciences and Humanities Universitas Indonesia Conference (APRISH 2018)* (pp. 267-274). Atlantis Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (edisi ke-9).
- Irawan, M. R. N. (2020). Pengaruh Kualitas produk, harga dan promosi terhadap minat beli konsumen pada PT. Satria Nusantara Jaya. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 5(2), 140-156.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2018. *Marketing Management 13 New Jersey*: Pearson Prentice Hall.Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2019. *Principles of Marketing, Global Edition, 14 Edition*. Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. (2019). *Marketing Management. Edisi 14*. Dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Global Edition. Pearson Prentice.
- Kotter, John P. 2017. *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. New York: Free Press.
- Kristianti, T., & Rivai, A. R. (2018). Pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warunk Upnormal Semarang. *Jurnal Ilmiah Telaah Manajemen*, 15(2).
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Edisi ke-3. Jakarta Selatan: Salemba empat.

- Mahendra, K. P., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Cv Mitra Perkasa Utomo.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan ayam goreng nelongso jembar. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26-29.
- Mehrotra, R., McInerney, J., Bouchard, H., Lalmas, M., & Diaz, F. (2018, October). Towards a fair marketplace: Counterfactual evaluation of the trade-off between relevance, fairness & satisfaction in recommendation systems. In *Proceedings of the 27th acm international conference on information and knowledge management* (pp. 2243-2251).
- Nurfitriyah, A. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ramen Hanara Jombang* (Doctoral dissertation, STIE PGRI DEWANTARA).
- Puung, Florensia Kurnia, Achmad Fudholi dan Basu Swastha Dharmmesta. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Salon dan Spa. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol 4. No 2.
- Rangkuti, Freddy. 2019. *Strategi Promosi Yang Kreatif & Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2019). Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) (viii).
- Runtunuwu, Johaness Gerardo. et.al. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado*. Manado: Jurnal EMBA Vol.2 No.3 September 2014. ISSN 2303-1174.
- Sahita, P. P. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus PT. Balistha Gapala Nandya)* (Doctoral dissertation, ITN malang).
- Saleh, H. M. Y., & Miah Said, S. E. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran: Marketing Concepts and Strategies* (Vol. 1). Sah Media.

- Sirine, H., & Kurniawati, E. P. (2017). Pengendalian kualitas menggunakan metode six sigma (Studi kasus pada PT Diras Concept Sukoharjo). *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship (AJIE)*, 2(03), 254-290.
- Sopiah, S., & Sangadji, E. M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. *Yogyakarta: Andi Yogyakarta*.
- Sudarso, Andriasan. 2019. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudaryono. 2019. *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif (Cet. 1). Bandung: Alfabeta.
- Vogelmeier, C. F., Criner, G. J., Martinez, F. J., Anzueto, A., Barnes, P. J., Bourbeau, J., ... & Agusti, A. (2017). Global strategy for the diagnosis, management, and prevention of chronic obstructive lung disease 2017 report. GOLD executive summary. *American journal of respiratory and critical care medicine*, 195(5), 557-582.
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Bayumedia
- Yamit, Z. (2018). Manajemen Kualitas Barang dan Jasa.