

DAFTAR PUSTAKA

- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53-60.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Survei pada Konsumen *The Little A Cofee Shop* Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Donni Juni Priansa. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hery. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Grasindo.
- 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.
- J.J.J. Mentang., I.W.J. Ogi., R.L. Samadi. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA Vol. 9 (Halaman 680-690)*
- .
- Kim, W. G., & Kim, H. B. (2004). *Measuring customer-based restaurant brand equity: Investigating the relationship between brand equity and firms' performance*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(2), 115–131. <https://doi.org/10.1177/0010880404264507>

Kotler Philip dan Armstrong Gary 2012, *Prinsip Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* Jakarta:Erlangga.

Kotler Philip dkk, 2012, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip- Prinsip Pemasaran Edisi 12*, Penerbit Erlangga.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler.P., dan Armstrong.G. (2002). *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium*, PT. Prenhallindo. Jakarta.

Sihombing, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Priansah, (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish. Diambil dari: <http://books.google.com>

Wijaya, M. (2017). Pengaruh Sistem Rekrutmen dan Pengembangan Karir Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Kimia Farma Plant Medan. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen, Vol 3, Nomor 1*.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Tjiptono, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service Andi Offset*, Yogyakarta.

- Kotler.P., dan Amstrong.G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Edisi 13.Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Muchsin, M. (2017). Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(1).
- Ryu, K., Han, H., & Kim, T. H. (2008). *The relationships among overall quick-casual restaurant image, perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 459–469. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.11.001>
- Saefudin, Daeniera., & Rasmikayati, Elly. 2020. Kajian Pembeding Preferensi Konsumen pada Dua Kedai Kopi di Cibinong, Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Pertanian Vol 5, Nomor 1 (halaman 39-40)*.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Setyawan, A. A., & Farahdibba, A. (2021). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Produk Kopi). *Proceeding of The URECOL*, 367-376.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen *best autoworks. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755-764.

- Sitepu, J. H., Khair, H., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh Gaya Hidup dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen EDC (*Electronic Data Capture*) Yokke yang Dimediasi Oleh Keputusan Pembelian”(Studi Kasus Pengguna EDC Yokke PT. Mitra Transaksi Indonesia). *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 200-214.
- Sopiah & Sangadji, Etta Mamang. (2016). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudirman, A., Alaydrus, S., Rosmayati, S., Syamsuriansyah, Nugroho, L., Arifudin, O., Hanika, I. M., & Haerany, A. (2020). *Perilaku Konsumen dan Perkembangannya di Era Digital*. Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 2. jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Widiyanto, G. G. T. (2018). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Wijaya, F. S., & Hidayati, R. (2021). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran Harga, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tower Cafe Tembalang. *Diponegoro Journal of Management*, 9(3).
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.