

DAFTAR PUSTAKA

- Alvian, I. G. P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah”. Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 5, Nomor 4, Oktober 2020.
- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana , 7(3), 1282.
- Assauri, S., (2015). Manajemen Pemasaran, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Caroline, dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan. 4(1), 67-82.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang: Gava Media.
- Fawzi, Rizki. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Persepsi Harga Kopi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Otentik Kopi Jogja. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Cetakan VIII. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriyani, Dwi Anugrah. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Kitchen Caffee And Bar Semarang. Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Semarang.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

- Kuraesin, Arlis Dewi. (2016). Influence Organizational Structure on the Quality of Accounting Information Systems. *Research Journal of Financial and Accounting* Vol. 7, No. 2, 2016.
- Lesmana, R., dan Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Mahira, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* Vol.2, 2021.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik pada Analisis Regresi Linier Berganda (studi kasus penyusunan persamaan allometrik kenari muda (*Canarium Indicum* L)). *Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Putro., et al. (2014). pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. Vol.2, No. 1 (2014). *Jurnal manajemen pemasaran*.
- Sambara, J. dkk. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe 3.Am Koffie Spot Manado. *Jurnal EMBA* Vol.9 No.4 Oktober 2021.
- Sari, Ayu Permata (2020). Pengaruh Kualitas Produk, harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe K-day Musami Kecamatan Peranap. Skripsi, Universitas Islam Riau.
- Siregar, Sofyan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajat Interpretama Mandiri.
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tarigan, P. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel). *Skripsi Publikasi*, 143.

Tjiptaningsih, D. S., dan Aryani, L. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food Pizza Hut Di Jakarta Selatan). *Online Journal & Proceeding Universitas Jendral Sudirman*, 4(1), 202-215.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.

UR, Dicky Wisnu. (2019). *Teori Organisasi" Struktur dan Desain*. Vol. 1. Malang: UMMPress.

Yulian, M. R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Kereta Api Indonesia (PT.KAI) Persero terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Kereta Api Eksekutif Argo Perahyangan)*. Skripsi: Bandung. Universitas Widyarama.