

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman. Sambas, Ali Muhidin, Ating Somantri, 2011, Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung, Pustaka Setia.
- Alma, P. D. (2018). Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Harga Layanan dan Kepuasan terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung ke Tempat Wisata. *Media Wisata*, 18(1), 69–80.
- American Marketing Association (AMA). (2009). Dikutip oleh Philip Kotler dan Keller Kevin Lane. Terjemahan: Bob Sabran
- Asakdiyah, Salamaton (2010), “Analisis Pembentukan *Trust* Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Toko Swalayan”. Yogyakarta: Universitas Ahmad Dahlan.
- Astuti, Miguna., dan Agni Rizkita Amanda. 2020. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Aulia, Maslikhatul dan Hidayat, Imam (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 6 (5), 2-17.
- Banten Antara News. (2018). Diakses 10 Juni 2020, <https://banten.antaranews.com/berita/31640/pelaku-umkm-di-kabupaten-lebak-capai-50149>
- Chang, Hsin, hsin. Yao-Hua Wang. & Wen- Ying Yang (2009), “*The Impact of Electronic Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty to Electronic Marketing : The Moderate Influence of Perceived Value*” Taiwan: National Cheng Kung University.
- Economy-Okezone*. (2019). Diakses 10 juni 2020, <https://economy.okezone.com/read/2019/01/06/320/2000558/gurihnya-industri-kuliner-bikin-ekonomi-nasional-menggeliat>
- Engel, J.F, R.D. Black Well dan P.W. Miniard (1990), *Consumer Behavior*, 6th ed., Chicago: The Dryen Press.

- Faruq, Umarul (2018) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi: Studi Empiris pada PT. Patra Jaya Humairah Surabaya. Skripsi. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Farooq, MS. Salam, M. Fayolle, A. Jaafar, N. Ayupp, K. 2018. Dampak Layanan Kualitas Kepuasan Pelanggan di Maskapai penerbangan Malaysia pendekatan PLS-SEM. *J. Transportasi Udara. Manag.* 67,169-180.
- Fatihudin, Didin., dan M. Anang Firmansyah.2019. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Firdiansyah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik* , Volume.2017 No.1.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J. William Stanto dan Lmarti Y. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kaura, V. Durga Prasad, C. S. dan Sharma, S. (2015). *Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404-422.
- Kemenperin. (2017). diakses 10 juni 2020, <https://kemenperin.go.id/artikel/18465/Industri-Makanan-dan-Minuman-Masih-Jadi-Andalan>.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016), *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kurniawan, Robert., dan Yuniarto, Budi. (2016). *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R (Edisi Pertama)*. Jakarta: Kencana.

- Layaalin, Lineu Nur. 2017. Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Auto 2000 Sungkono Surabaya. Skripsi. Manajemen. Fakultas Ekonomi. UNY. Yogyakarta.
- Lestari. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng *Steak And Shake* Cabang Margonda. Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika. Vol.18 No. 2 September 2020.
- Lemeshow, S., Jr., Hosmer, W. D., Klar, J., and Lwanga, K. (1990). Adequacy of Sample Size in Health Studies. John Wiley & Sons Ltd: England.
- Lovelock, Christoper., Wirtz, Jochen., Marry, Jacky. 2005. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Prespektif. Jilid 1. Edisi ke 7*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christoper, Jochen, Wirtz dan Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Nazir, M. 2011. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Oliver, R.L. (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, McGraw-Hill, New York.
- Pikiran Rakyat. (2019). Diakses 10 Juni 2020, <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr-01316389/pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-sumbang-635-terhadap-pdb-nasional>
- Prasastono, Ndaru., dan Sri Yulianto Fajar Pradapa. 2012. “Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi” *Dinamika Kepariwisata* Vol. XI No. 2 (hlm. 13-23). Semarang: Universitas Stikubank Semarang.
- Prasetio, Ari (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT TIKI Cabang Semarang, 1 (4), 5.
- Pratama, Brian Nur. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Warung Spesial Sambal Cabang Bintaro 1). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta

- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah- Masalah Sosial*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sumarsono, Dicky (2015). *Luar Biasa Bisnis Restoran di Indonesia*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- S. Nasution, “*Metode Research (penelitian ilmiah)*”, (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), h. 39.
- Safrizal. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, Vol.4 No.1 Mei 2015.
- Shen, Chao. Yahya, Yazkhiruni (2020), “*The Impact of Service Quality and Price on Passengers' Loyalty Towards Low-Cost Airlines: The Southeast Asia Perspective*” Malaysia: *Faculty of Business and Accountancy, University of Malaya*, Kuala Lumpur.
- Situmeang, Lina Sari (2017) Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan. Skripsi thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Sumatera Utara.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku konsumen dan pemasaran*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Suryati, Lili. 2015. *Manajemen Pemasaran Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Stanton, William. J dan Y. Lamarto. 1996. *Prinsip Pemasaran*. Edisi 7. Erlangga. Jakarta
- Stanton, William J. 2000. *Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 7, Erlangga, Jakarta.

- Sugiarto, Endar. 2003. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Swasta, Basu. 1996. *Asas-asas marketing*. Yogyakarta. : Liberty.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2015). Pelanggan Puas? Tak Cukup! Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. (2016), Pemasaran dan Aplikasi. Penerbit : CV. Ansi Offset : Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gorgeous (2005). Service, Quality & Satisfaction.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi, Yogyakarta
- Ukmadi. 2016. *Inovasi Dan Kewirausahaan (Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan)*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Uep dan Sambas. (2011). Desain Penelitian Kuantitatif. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Utami, Ruri Putri dan Saputra, Hendra (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Sayuran Organik di Pasar Sambas Medan. Jurnal Niagawan 6 (2), h.47
- Wahyudi, Muhammad. (2018). Pengaruh Harga, Lokasi, Suasana dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Lele Kepruk. UIN Raden Fatah Palembang. *Eprints.radenfatah.ac.id*.
- Wicaksono, Yoga. 2017. Pengaruh Penghargaan Finansial, Lingkungan Kerja dan Tipe Kepribadian Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Berkarier Menjadi Akuntan Publik. Skripsi. Akuntansi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.

Yulianita, Arini (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Cipta Nusa Sidoarjo. Skripsi. Bachelor Programme. Sidoarjo:Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Zeithaml, V.A., 1988. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing* 52, 2–22.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Revisi*. Jaka