

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Roseline Mannuela. 2016. "Studi Perbandingan Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji." *Kompetensi - Jurnal Manajemen Bisnis* 11 (2): 1–16.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Duwi, Priyatno. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa Dan Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Frindy, and Purba Tiurnari. 2020. "Factors of Influence for Customer Loyalty in Pt . Alco Jaya Raya At Batam City." *Emba* 8 (3): 25–34.
- Gozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Junior, Oscar Marco Sanny, William A. Areros, and Riane J. Pio. 2019. "Pengaruh Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 8 (2): 1. <https://doi.org/10.35797/jab.8.2.2019.23508.1-9>.
- Kotler, Philip. 2022. *Manajemen Pemasaran (Kajian Pengantar Di Era Bisnis Modern)*. Edited by Ahmad Barizki. Serval Literindo Kreasi.
- Kotler, Philip, and Armstrong. 2017. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Ayu. 2022. *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating*. *Jurnal Ekonomi Syariah STAIN Madina*. Vol. 3.
- Novitawati, Retno ayu Dewi, A Mahfud, and T Sasongko. 2019. "Pengaruh

Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Sangger Warung Kopi Aceh Kota Malang.” *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi* 7 (2): 130–36.

Rusyidi, M. 2017. *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sekaran, Uma, and Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta: Salemba Empat.

Setiadi, Adi. 2015. “Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Smartphone Lenovo.”

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasarann*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sulasih, Sulasih. 2017. “Kajian Persepsi Harga, Kemasan, Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Olahan Khas Bumiayu Jawa Tengah.” *Referensi : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi* 5 (1): 38. <https://doi.org/10.33366/ref.v5i1.561>.

Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Syahsudarmi, Siti. 2018. “PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KOPI BENGKALIS DI PEKANBARU” 6 (1): 47–60.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

———. 2018. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Publisher.

Widyo Kristantyo, Andreas. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan.” *Bulletin of Management and Business* 2 (1): 1–11. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>.