

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, L. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust.
- Besse Arna Wisudaningsi, I. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linear Berganda. *Jurnal Statistika Dan Matematika*, 2.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2014.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi8). Semarang: Badan Penerbit.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Dan Anderson, R. E. 2014. *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. London: Pearson Education Limited.
- Heni Rohaeni, D. N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ecodemica*, 3.
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 2.
- Irawan, H. (2008). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Alex Media Komputindo , Jakarta
- Irawan. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 4.
- Kemenkopukm. (2019). *1617162002_Sandingan_Data_Umkm_2018-2019*. https://Kemenkopukm.Go.Id/Uploads/Laporan/1617162002_Sandingan_Data_Umkm_2018-2019.Pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (13th Ed.)*. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, Bowen, J Dan Makens, J. 2016 *Marketing For Hospitality And Tourism (International Ed)* New Jersey : Prentice Hall.
- Kotler, Philip Dan Armstrong, 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran (Prinsip Pemasaran) Jilid 2*, Jakarta : Erlangga.

- Mahira, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 4.
- Minh, N. H., Thu Ha, N., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2015). Service Quality And Customer Satisfaction: A Case Study Of Hotel Industry In Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10), 73–85. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Oktavian, B. Y., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Presepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Padacafe Dewan Kopi Pati). *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 167–183.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 17–26. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Siew-Phaik Loke, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanisah Mat Salim, And A. G. D. (2011). Service Quality And Customer Satisfaction In A Telecommunication Service Provider. 2011 International Conference On Financial Management And Economics, 11, 24–29.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: ALFABETA,.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. 2
- Yudiatma, F. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Di Surakarta*. 15(3), 346–353