

DAFTAR PUSTAKA

- Alo Rahmawati, M., & Hendro, S. (2019). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan SS. *JURNAL FOKUS*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- David, A. G. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge* (1st ed.). The Free Press.
- Desmi Ristia, N., & Marlien, R. (2022). YUME : Journal of Management Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Nilai Pelanggan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Albania Coffee Boja). *YUME : Journal of Management*, 5(3), 1–16. <https://doi.org/10.2568/yum.v5i2.1751>
- Dwimas Arie Supakat, Rois Arifin, & M.Hufron. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Warung Kopi Kedai Singgah Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*.
- Efrida Julianti Hasibuan, Elida Florentina Sinaga Simanjorang, & Bhakti Helvi. (2022). PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN HOLAT AFIFAH RANTAUPRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 17(2685–6654).
- Haniif Novel, A., Victor Kamanda, S., & Kusumayanti, K. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (CFC BATUAJI BATAM). *Jurnal AL-AMAL*, 1(1), 26–32.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- Kristanti, A. M., Nur Hidayati, & M Khoirul, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Steak Moen-Moen Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, (2302–7061).
- McCarthy, J., & Perreault, W. D. (2002). *Basic Marketing: A Global Managerial Approach* (14th ed.). McGraw-Hill.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revised Edition). PT Remaja Rosdakarya.
- Nurul Badriyah, Edi Wibowo, & Sumaryanto. (2020). MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEKUATAN KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (SURVEI PADA PELANGGAN JCO CHINESEFOOD AND SEAFOOD SRAGEN). *ProBank : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*, (2579–5597).
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Thaqilla Hakunta, O., Eko Sujianto, A., Studi Manajemen Bisnis Syari, P., Ekonomi dan Bisnis Islam, F., & Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, U. (2022). PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI WARUNG KOPI TEQUILA TULUNGAGUNG. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2). <http://stp-mataram.e-journal.id/JIH>
- Tombeng, B., Roring, F., Rumokoy, F. S., & Kualitas..., P. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN RAJA OCI MANADO THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND PRODUCT QUALITY

ON CUSTOMER SATISFACTION AT RAJA OCI MANADO RESTAURANT.
891 Jurnal EMBA, 7(1), 891–900.

Wesly, J., Kristiana, V., Bong, T., & Saputra, N. (2021). Pengaruh Digital Leadership, Total Quality Management, dan Knowledge Management terhadap Sustainability Management pada Perusahaan di DKI Jakarta. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 2(2), 97–124. <https://doi.org/10.35912/simo.v2i2.543>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.