

Daftar Pustaka

Buku

- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Cronin, T. (1992). A Reexamination and Extension. *Measuring Service Quality*, 55-68.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Surabaya: Deepublish.
- John Mowen, M. M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2000). *Marketing Management Millenium Edition*. NJ:Pearson.
- Kotler, K. (2012). *Marketing Management 14th edition*. New Jersey: Pretice Hall.
- Kotler, P. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1 edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Paul, J. d. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Salemba empat.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*. ANDI Yogyakarta.

Jurnal

- Christin, R. (2020). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Du Cafe Semarang)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.9 No.4.
- Fajar, R. (2020). Kualitas Produk Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wisatawan Taman Kopeng Kabupaten Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.9, No.2.

- Fiazisyah, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk,Harga,dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji KFC Basuki Rahmat Surabaya. *Skripsi*.
- Hanny, R. (2018). "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Departement Store Cileungsi". *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol.2 No.1.
- Herdioko, J. (2020). Pengaruh Kualitas Produk,Persepsi Harga,dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.15,No.2.
- Islamiati, P. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada E-commerce B2C Zalora.co.id Semarang". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol.8 No.4.
- Parasuraman A, B. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol.64,No.1.
- Patterson, P. (1993). "Expectations and product performance as determinants of satisfaction for a high-involvement purchase.". *Psychology & Marketing*, Vol 10,No.5.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang). *skripsi*.