

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. PT. Rineka Cipta.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Basith, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (survei pada De'Pars Pancake and Waffle Kota Malang). *Administrasi Bisnis*, 2.
- Cooper, Donald R., dan Emory, C. W. (1996). *Business Research Methods*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra. (2011). *Manajemen Jasa. Manajemen Jasa*.
- Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra. (2017). *Pemasaran Strategik*. In Andi (Ed.), *Pemasaran Strategik* (3rd ed.).
- Fitriyanto, E. (2017). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PANAS DALAM. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unpas*.
- Gaspersz, V. (2008). *Total quality control*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hamdun Edy, R. Denok. (2016). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Roti Fatimah Bakery di Situbondo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 1(2).
- Keller, P., & Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (n.d.). Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Alih bahasa Bob Sabran) Jilid 1. *Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Edisi KetigaBelas, Jilid Satu). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kotler dan Armstrong. (2015). "Marketing an Introducing Pretiece Hall twelfth edition." Pearson Education, Inc.
- kotler dan keller. (2016). *Marketing Management. Marketing Management*.
- Kotler, P. dan G. A. (2015). *Marketing an Introducing* (twelfth). Pearson Education.
- Kotler, P. dan G. A. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. PT. Salemba.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*.
- Parasuraman. (1996). "The Behavioral Consenences of Service Quality. *Marketing*.

- Pradhana A. (2015) Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Lumpia Mba Lien Semarang). Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Universitas Diponegoro Semarang.
- Purnama, N. (2006). Manajemen Kualitas. In *Manajemen Kualitas*. ekonisia.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3).
- Saladin, D. (2006). *Manajemen Pemasaran* (keempat). Linda Karya.
- Sembiring, I. J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada pelanggan MC Donald Mt. Haryono Malang). *Administrasi Bisnis*, 15.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Bisnis Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Andi, Ed.; ketiga).
- Tjiptono, F. (2014a). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014b). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*.
- Tjiptono, Fandy, G. dan D. A. (2008). Pemasaran Strategik. *Pemasaran Strategik*.
- Tse dan Wlton. (1998). Consumer Satisfaction Formation. *Marketing*.
- Wijaya, T. (2011). Manajemen kualitas jasa. *Jakarta: PT. Indeks*, 143.
- Wilkie, W. L. (1994). Customer behavior. *John Wiley&Sons, New York*.
- Yamit, Z. (2013). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. *Yogyakarta: Ekonisia*.