

## DAFTAR PUSTAKA

- Andryani, K, Astri Wulandari, & Felicciana Yayi Amanova, 2023, “*Packaging Labeling and Marketing Strategy For Lek Dodo Goat Milk Products in Sambiroto Hamlet, Purwomartani Village, Yogyakarta*”, Jurnal Pemberdayaan Masyarakat, vol. 2, no. 1
- Arisandi, Aan Shar, & Rizky Hariyadi, 2021, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Belanja Busana Secara Daring’, Jurnal Manajemen Organisasi dan Bisnis , vol. 10, no. 02, hh. 95
- Dage, R 2017, *Citra, Kualitas Produk, DAN Kepuasan Pelanggan*, Global Reserch and Consulting Institute, hal. 37
- Deni, D 2013, “*Metode Penelitian Kuantitatif* “ ,Bandung: Remaja Rosdakaryaa, hal. 37
- Etta, & Sopiah 2013, *Perilaku Konsumen*, Andi Offset, Yogyakarta, hal.27
- Firman, G & Djunaidi, 2020, ‘*Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung*’, Pasuruan: CV.Qiara Media, h. 50
- Ghozali, I 2011, ‘*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*’, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm 89
- Husnita, Dr 2019, *Humanoid Communication*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung , hal 118
- Indrasari, M 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press, Surabaya, hal. 39
- Ingang, P & Nuralam, 2017, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, h. 58.
- Irawan, H 2008, *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT Gramedia: Jakarta
- Jhonatan, S 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu, hlm 129
- Kotler, Phillip & Keller, K, L 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*, Erlangga, Jakarta.

- Kotler, Phillip & Keller, K, L 2012, *Manajemen Pemasaran Jilid II* Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip & Armstrong Gary 2007. *Dasar- Dasar Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.
- Mulyawan, R 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, UNPAD Press, Jawa Barat, hal.51
- Nasution, A, Mirsya Satria, & Asrizal Efendy Nasution, 2021, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan’, *Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, vol. 2, no. 1, hh. 147-148
- Priyatno, D 2017. *SPSS 22 Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Andi. Yogyakarta.
- Rakmalina ,Ika, & Yeni Marsih , 2021, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Cabang Sekayu* “ *Jurnal Manajemen Kompeten* , vol. 4,no. 2, hh. 106
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta, Hal 143
- Sudaryono, 2014, *Perilaku Konsumen dalam Prespektif Pemasaran*, Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, h. 48.
- Suharsimi, A 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktiki*. Jakarta: Rineka Cipta, hlm 211
- Supranto, J 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar* Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, F 2004, *Manajemen Pemasaran Modern* Liberty: Jakarta. hal,147
- Yamit, Z 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonomisia, hlm. 77.
- Yudha, P, Afif Ahmad Rifai, & Aqila Shafa Adela, 2022, “*Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji McDonalds’s* “ , *Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, vol. 8, no. 2, hh. 1005