

Daftar Pustaka

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen The Little a Coffee Shop Sidoarjo) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Irawan, Hadi. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Kotler, Philips. (2000). *Marketing Management. The Millinium Edition*. USA: Prentice Hall International Inc
- Lestari, D. P., & Widjanarko, W. (2023). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan E-Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Jiniso. Id Di Marketplace Shopee. *Jurnal Economina*, 2(3), 753-765.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232-243.
- Marsum W.A. (2005). *Restoran dan Permasalahannya*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 78663.
- Mudrajad Kuncoro. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Nura, Alfi. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran Fast Food di Kota Medan. *Jurnal*.
- Nurlaili, N. (2023). Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Tokopedia. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 2455-2460.

- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Rahman, Arif. (2008). *Analisis Kepuasan Konsumen Produk Susu Ultra Milk*. Fakultas Pertanian: IPB
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Silvanti, M. W. (2023). *Pengaruh Direct Marketing Pada Live Shopping Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Produk@ Jiniso. id* (Doctoral dissertation).
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2008). *Teknik Proyeksi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, B. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama