

DAFTAR PUSTAKA

Agung, Anak Putu Agung. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012

Agus, Purwoto. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: Grasindo, 2007.

Daryanto, Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gaya Media, 2014.

Duli, Nikolaus. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Firmansyah, Anang. *Pemasaran Produk dan Merek: Planing dan Strategy*. Pasuruan: Qiara Media, 2019.

———. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Pasuruan: Qiara Media, 2019.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2007.

Gujarati, Damondar. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga, 2006.

Gunawan, Imam. *Pengantar Statistik Deferensial Raja*. Jakarta: Grafindo Persada, 2016.

Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004

Hermawan, Iwan. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran, 2019.

Hidayat, Rachmad. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 11, No. 1 (Desember 2009): 59–72.

Hutabarat, Liber Tommy, Novalina Susi Diriyanti. "Pengembangan Alat Ukur Kepuasan terhadap Kualitas Layanan Jasa ATKP Medan." *Jurnal Diversita* 2, No. 2 (Desember 2016): 1–11.

Indasari, Meithina. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.

Indrajaya, Cynthia, Wilma Laura Sahetapy. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan UD Jaya Makmur." *Jurnal Aora* 6, No. 2 (2018): 1–4.

Janah, Afifatun. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Di Depot Hok Lay Kota Malang." Universitas Muhammadiyah Malang, 2019.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Machali, Imam. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2016.

Mangkuatmojo, Soegyarto. *Statistik Lanjutan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2004.

Mustafa, Pinton Setya, Hafidz Gusyidyanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Malang, 2020.

Nurhayani. *Strategi Pemasaran Kontemporer*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019.

Pradita, Hana. "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Larissa Skincare Cabang Yogyakarta". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2017.

Prawirosentono, Suyadi. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Prayitno, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2008.

Prihatma, Gugup Tugi, Fuadi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tambahan Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal Penyebrangan Di PT. Trisakti Lautas Mas Cbang Bakauheni." *Jurnal Ekonomi dan Publik* 16, No. 41 (Februari 2020).

Rangkuti, Freddy. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009.

———. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Riduwan. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.

Riduwan, Akdon. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Riyanto, Slamet, Hatmawan Aglis Andhita. *Metode Penelitian Kuantitatif Penelelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish, 2000.

Sari, Yunita Kurnia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Loyalitas Konsumen RnB Grill Yogyakarta." Universitas Negeri Yogyakarta, 2018.

Singarimbun, Masri, Sofian Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 1991.

Siswanto, Victorianus Aries. *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Siyoto, Sandru, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sudarti, Ken, dan Iva Atika. "Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra dan *Service Recovery* (Studi pada Restoran Lombok Ijo Semarang)." *Jurnal Bisnis dan Ekonomi* 19, No. 1 (Maret 2012): 93–109.

Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sholehah, Zida Ni'matu. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sari Roti". Institut Agama Negeri Islam Kediri, 2020.

Sujianto, Agus Eka. *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Pustaka Karya, 2009.

Sulistiani, Ira. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Kosumen Air Minum dalam Kemasan AQUA." Institut Agama Negeri Islam Kediri, 2019.

Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Suryati, Lili. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish, 2019.

Suwarman, Ujang, Ahmad Jauzi. *Riset Pemasaran Konsumen Seri 1*. Bogor: PB Press, 2011.

Telasha, Eugenia Fanty. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kopi Janji Jiwa." Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, 2020.

Thomas, Kaihatu. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Andi, 2015.

Umar, Husaini, R. Purnomo S.A. *Pengantar Statistik Edisi Kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.

Wibowo, Ari Susanto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto". Universitas Negeri Semarang. 2013.

