

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Sheth and B. Mittal, *Consumer Behavior: A Manajerial Perspective, edisi kedua*. Thompson South Western, USA. 2004.
- [2] T. Nguyen, “Developing and validating five-construct model of customer satisfaction in beauty and cosmetic E-commerce,” in *Heliyon*, 2020.
- [3] H. Indriati, I, “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Motivasi Kerja serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Yogya Chicken Daerah Istimewa Yogyakarta),” *Jurnal Managemen*, vol. 8, no. 2, pp. 111–122, 2018.
- [4] Pratiwi and Asih, “Perilaku Proposial Ditinjau dari Empati dan Kamatengan Emosi,” *Kudus: Universitas Muria Kudus*, vol. 1, no. 1, 2010.
- [5] S. Sinaga, “Pengaruh Substitusi Tepung Terigu dan Jenis Penstabil dalam Pembuatan Cookies Labu Kuning,” *Skripsi. Universitas Sumatera Utara, Medan*, 2011.
- [6] S. Prahastuti, “Konsumsi Fruktosa Berlebihan dapat Berdampak Buruk bagi Kesehatan Manusia,” *JKM*, vol. 10, pp. 173–189, 2011.
- [7] R. Widyaningtyas, “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas serta Dampaknya pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina,” *Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*, 2010.
- [8] C. Fornell, “National Customer Satisfaction Barometer,” *The Swedish Experience. Journal of Marketing*, vol. 60, pp. 7–17, 1992.
- [9] D. Muwarni, F, “Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Penentu Loyalitas Pelanggan: Kajian Teoritis dan Metodologis untuk Penelitian,” *Ekonomi Bisnis Thn*, vol. 9, 2004.
- [10] W. Agiesta, A. Sajidin, and P. Perwito, “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya,” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi*, vol. 5, no. 2, pp. 1653–1654, 2021.
- [11] M. Lubis, Y, L. Sulaaiman, M, and M. Hayati, “Karakteristik Mie Jagung dengan Penambahan Jenis Hidrokoloid (Guar Gum dan Xanthan Gum) pada Berbagai Konsentrasi,” *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia. Universitas Syiah Kuala*, 2018.
- [12] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran. Indeks*, Jakarta. 2009.
- [13] A. Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. 2001.
- [14] S. Sutojo, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka, 2009.

- [15] Nirwana, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Penerbit Dioma, Malang, 2004.
- [16] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Edisi Kesebelas*. Jakarta, PT. Indeks Gramedia, 2006.
- [17] M. Maskar, N. Qomariah, and Nursaidah, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang),” *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, vol. 6, no. 2, pp. 212–221, 2016.
- [18] N. Amin, H, R, E. Yulianto, and Y. Abdillah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel AHASS 0347 Batu).,” *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 17, no. 1, pp. 1–7, 2014.
- [19] D. Kuntari, B, S. Kumadji, and K. Hidayat, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang),” *Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 36, no. 1, pp. 196–202, 2016.
- [20] A. Dehghan, A. Shahim, and B. Zenouzi, “Service Quality Gaps & Six Sigma. *Jurnal of Management Research*,” vol. 4, no. 1, pp. 1–11, 2012.
- [21] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy Offset*. 2008.
- [22] R. Lupiyadi and A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [23] J. Artha, I, N, A, G and K. Seminari, N, “Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan,” *E-Jurnal Manajemen*, vol. 8, no. 1, pp. 7458–748, 2019.
- [24] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- [25] F. Salim, F and D. Dharmayanti, “Pengaruh BrandImage dan Perceived Quality Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2014.
- [26] Kristanto and Andri, *Kupas Tuntas PHP dan MySQL*. Klaten: Cable Book, 2010.
- [27] W. Purnomo and D. Riandadari, “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik,” *JTM*, vol. 3, no. 3, pp. 54–56, 2015.
- [28] H. Irawan, “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,” *Elex Media Komputpindo*, 2018.
- [29] M. Indrasari, “Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan,” in *Surabaya: Unitomo Press*, 2019.
- [30] J. Suwito, “Pengaruh Kualitas Pelaynan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV Global Ac Banjarbaru,” *Kindai*, vol. 14, no. 3, 2018.

- [31] Y. Utama, M, A, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Toyota Setiajaya Parung,” *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2017.
- [32] D. Tania and D. Dharmayanti, “Market Sgemetation, Targeting dan Brand Positioning dari Winston Premier Surabaya,” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 2, no. 1, 2014.
- [33] J. Griffin, “Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dr. Dwi Kartini Yahya,” in *Jakarta: Erlangga.*, 2003.
- [34] H. Evanschitzky and M. Wanderlich, “An Examination of Moderator Effects in The Four-stage-loyalty Model,” *Journal of Service Research*, vol. 8, no. 4, pp. 330–345, 2006.
- [35] R. W. Griffin, “Management. 11th Edition. South Western Cengage Learning,” in *Ohio*, 2013.
- [36] C. S. Hew and J. W. H. Yong, *The Phisiology of Tropical Orchids InRelation To The Industry*. World Scientific Publishing Co, 2004.
- [37] A. Hermawan, *Penelitian Bisnis-Paragidma Kuantitati*. Grasindo, 2005.
- [38] A. Hermawan, *Penelitian Bisnis-Paragidma Kuantitati*. Grasindo, 2005.
- [39] I. M. L. M. Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia, 2020.
- [40] I. M. L. M. Jaya, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia, 2020.
- [41] Arikunto and Suharsini, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata, 2013.
- [42] Sugiyono, *Metode. Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [43] H. Sahir, S, *Metode Penelitian. Bojonegoro-jAWA tIMUR*. Penerbit Kbm Indonesia, 2021.
- [44] S. Riyanto and A. Hatmawan, A, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Sleman: Deepublish, 2020.
- [45] I. Soraya, “Strategi Kreatif Pesan Iklan Ladang Coffe dalam Membangun Brand Image sebagai Coffeshope Khas Nusantara,” vol. 9, no. 1, 2018.
- [46] Ghozali and Imam, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [47] S. Siregar, “Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS (Ed. Pertama),” *Kencana*, 2017.