

DAFTAR PUSTAKA

- Afthanorhan, A. and Awang, Z. (2019) 'Assessing the effects of service quality on customer satisfaction', *Management Science Letters*, 9(1), pp. 13–24. doi: 10.5267/j.msl.2018.11.004.
- Aldo Yudita, M. and Sugiyono (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10(10), pp. 1–18.
- Alma, I. M. and Tamengkel, L. F. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana', *Productivity*, 3(2), pp. 98–105.
- Andriyani, M. and Ardianto, R. (2020) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), pp. 133–140. doi: 10.37366/ekomabis.v1i02.73.
- Ardista, R. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor', *Parameter*, 6(1), pp. 38–49. doi: 10.37751/parameter.v6i1.160.
- Arrasy, R. W., Widodo, J. and Wahyuni, S. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt.Kereta Api Indonesia Daerah Operasional IX Jember', *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 15(2), pp. 342–347. doi: 10.19184/jpe.v15i2.22239.
- Balianado, J. R. and Prasetyo, Y. T. (2021) 'The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service', *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*. Elsevier Masson SAS, 7(2), p. 116. doi: 10.3390/joitmc7020116.
- Bi, J. W., Liu, Y. and Fan, Z. P. (2020) 'Exploring asymmetric effects of attribute performance on customer satisfaction in the hotel industry', *Tourism Management*. Elsevier Ltd, 77(October 2019), p. 104006. doi: 10.1016/j.tourman.2019.104006.
- Christovel Zuriel Umbase, William Areros, L. T. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado', *Productivity*, 3(4), p. 394.
- Gani, A. and Hillebrandes Oroh, A. N. (2021) 'The Effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Loki Store', *International Conference on Entrepreneurship (ICOEN)*, 2021, pp. 116–128.

- Hanum, F., Slamet, L. and Sriwahyuni, T. (2015) 'Kontribusi Minat Belajar dan E Learning Sebagai Media Pembelajaran Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas X Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan SMK Negeri 1 Air Putih Kabupaten Batubara Sumatera Utara', *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika*, 3(1).
- Hasibuan, M. S. . (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hayani (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat', *Jurnal Gentiara Manajemen dan Akuntansi*, 13(2), pp. 85-094.
- Hardioko, J. and Luwiska, V. (2023) 'Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen', *JRMB*, 19(2), pp. 1–9. doi: 10.46964/eksis.v19i01.387.
- I Gede Putu Kawiana and Dewi, L. K. C. (2019) 'Pengaruh Entrepreneurial Marketing dan Inovasi Produk Terhadap Daya Saing Usaha Kecil Menengah (UKM) di Bali', *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 15(3), pp. 148–159. doi: 10.31940/jbk.v15i3.1623.
- Indrayani, L. W. W., Anari, N. P. B. W. and Febri, D. M. (2024) 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Coffee Shop Temani Kopi', *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 18(1), pp. 77–86. doi: 10.52103/tatakelola.v7i2.174.
- Istiyono, W. A. and Rizal, A. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang)', *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), pp. 2022–395. Available at: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2174>.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2018) *Marketing Management*. 15th edn. Edited by S. Wall. London: Pearson Education.
- Kotler, P., Keller, K. L. and Chernev, A. (2022) *Marketing Management*. 16th edn. Edited by Pearson. New Jersey.
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E. and Ardianto, S. F. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place', *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(1), pp. 1699–1721. Available at: <https://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/issue/view/19>.

- Lestari, A. T. and Iskandar, K. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal', *Journal Economics and Management (JECMA)*, 03(01), pp. 1–9. Available at: <https://jurnal.umus.ac.id/index.php/jecma/article/view/513/313>.
- Naliyah Syahfitri, M. and Kusnanto, D. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Loyal: Studi Kasus Indihome di Kabupaten Karawang pada Masa Pandemi Covid-19', *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(2), pp. 216–237. doi: 10.47467/alkharaj.v4i2.567.
- Nasehudin and Ghozali (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Novia, M. A., Semmaila, B. and Imaduddin (2020) 'Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Tata Kelola*, 7(2), pp. 178–196. doi: 10.33373/dms.v10i1.2986.
- Nursukma, B. P. and Mahargiono, P. B. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffe Shop Koupikiran di Surabaya', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 11(12), pp. 1–15.
- Poha, F. R., Karundeng, D. R. and Suyanto, M. A. (2021) 'Analisis Citra Merek, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey Pengunjung Kopi Dari Hati Marisa)', *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(1), pp. 86–104. doi: 10.47668/pkwu.v10i1.336.
- Sarah, Y. and Sutar (2020) 'Pengaruh Green Marketing, Corporate Social Responsibility Terhadap Brand Image dan Keputusan Pembelian', *Jurnal Ekobisnis*, 10(1), pp. 33–47.
- Sari, N. and Khalid, J. (2022) 'Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffee', *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), p. 2022. doi: 10.46306/vls.v3i2.218.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016) *Research Methods for Business*. Seventh. Edited by J. Wiley. West Sussex, United Kingdom: Wiley. doi: 10.1007/978-94-007-0753-5_102084.
- Siagian, A. O. and Wijoyo, H. (2021) 'Dampak kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PT. Gemilang Sinar Jaya', *Insight Management Journal*, 1(3), pp. 106–114.
- Siswanto, H., Adhilla, F. and Purwoko, P. (2020) 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Bisnis (Studi pada CV Kreasindo Mitra Pratama)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 11(2), pp.

92–96. doi: 10.36982/jiegm.v11i2.1189.

Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Sujarweni, W. (2015) *Metodologi Penelitian - Bisnis dan Ekonomi*.

Tamon, N. P., Manoppo, W. . and Temengkel, L. F. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Produk, brand experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem’, *Productivity*, 2(4), pp. 309–314.

Tampi, J. R. E. and Punuindoong, A. Y. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado’, *Journal Productivity*, 2(1).

Tandra, M. M., Lumanauw, B. and Rogi, M. H. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square’, *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 9(4), pp. 1476–1484.

Thoifah, I. (2016) *Statistika dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Madani Media.

Tirtayasa, S. (2022) ‘Effect Of Product Quality And Service On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable (Study On Coffee Shop In Medan)’, *International Journal of Science, Technology & Management*, 3(5), pp. 1438–1444. doi: 10.46729/ijstm.v3i5.633.

Tjiptono and Fandy (2015) *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

Walliman, N. (2011) *Research Methods (The Basics)*. First. New York: Routledge.

Widiantara, I. W. and Trianasari, T. (2021) ‘Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja’, *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), p. 122. doi: 10.23887/bjm.v7i1.30525.

Yu, W., Xu, W. and Zhu, L. (2017) ‘A Modified Hosmer–Lemeshow Test for Large Data Sets’, *Communications in Statistics - Theory and Methods*, 2(2), pp. 1–26.

Yulianto, A. R., Subariyanti, H. and Krisna, A. (2020) ‘Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan’, *Jurnal Ekonomi*, 7(2), p. 116. doi: 10.31293/rjabm.v7i2.7034.