

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah, A., Putra, R., & Lestari, D. (2019). *Strategi Pemasaran di Era Digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asti, E. G., & Ayuningtyas, E. A. (2020). Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen. *LPP M Universitas Pelita Bangsa*, 1-14. (hlm. 1-14)
- Ayunani, N. A., Varadina, Y., & Octavia, A. N. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan : *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(3), 290-299.
- Apriyanti, r., & dewantara, y. f. (2021). pengaruh marketing mix terhadap keputusan pembelian konsumen di restoran saladbar gading serpong. *jurnal pesona hospitality*, 14(1). <http://jurnal.pertiwi.ac.id/index.php/pesonahospitality/article/view/16>
- Bayram, T., Deserno, T. M., & Greiff, K. (2024). Product quality in the circular economy: A systematic review. *Circular Economy and Sustainability*. Springer. <https://doi.org/10.1007/s43615-024-00396-0>
- Budhy, K. S., & Sidharta, H. (2022). Pengaruh produk, harga, tempat, proses dan orang dalam bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan Mustep.id. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 7(2), 179-187.
- Bright, D. S., Cortes, A. H., Hartmann, E., Lambert, J., Leduc, L., Leopold, J., Muldoon, J., O'Rourke, J., Parboteeah, K., Pierce, J. L., Reece, M., Shah, A., Terjesen, S., Weiss, J., & White, M. A. (2022). *Principles of management*. OpenStax, Rice University.
- Budiarno, Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 19(2), 226-233.
- Canta, R. I. A. C., Kristanti, N. E., & Yuliando, H. (2024). *Consumers' perception analysis on service quality of coffee shops and coworking spaces in Yogyakarta, Indonesia*. *agriTECH*, 44(2), 128-136.
- Cennatal, A., & Purba, T. (2020). *Pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Saf Mitra Abadi*.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *Model keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen pada marketplace: Kualitas produk dan kualitas pelayanan (literature review manajemen pemasaran)*. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Djatola, H. R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Café Tanaris Sulawesi Tengah. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 5(2), 113-119.

- Ghosh, P. K. (2022). *Consumer Behavior: Concepts and Applications*. New Delhi: Prentice-Hall India.
- Ghozali, K. &. (2020). *Partial Least Square Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris*.
- Griffin, R. W. (2021). *Management* (11th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Hasanah, N., & Fatmawati. (2020). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada katering Shobia di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah. *Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai*, 1-8.
- Hasibuan, M. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Heva oktavianti, & drs. tigor hutapea, me. (2022). pengaruh place, people, dan physical evidence pada kepuasan pelanggan di kedai kopi roemah toea – bekasi. *jurnal kewirausahaan, akuntansi dan manajemen tri bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v4i2.221>
- Hernikasi, R., Mahardika, T., & Rizqi, F. (2022). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Bisnis Modern*. Yogyakarta: Deepublish.
- Izzuddin, A. (2023). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21(3), 290–299.
- Koesworodjati, Y. (2023). *Prinsip dasar manajemen pemasaran: Rancangan pemikiran strategis* (Edisi kedua). Info Karsa.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (Edisi ke-17). Pearson.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of marketing* (Edisi ke-18). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (Edisi ke-16.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson.
- Krisnandi, H., Efendi, S., & Sugiono, E. (2019). *Pengantar manajemen: Panduan menguasai ilmu manajemen*. LPU-UNAS.
- Levy, M., Weitz, B. A., & Grewal, D. (2019). *Retailing Management* (10th ed.). McGraw-Hill Education. Motivasi: *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1–11.

- Masnun, S., Kristanti, N. E., & Syabrus, H. (2024). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Nayra Cake Pekanbaru. *JHIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 7(4), 3736-3740.
- Nurkariani, N. L., & Kurniantara, G. Y. (2022). Pentingnya kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. *Jurnal Artha Satya Dharma*, 15(1), 27–32.
- Popo Suryana. (2024). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pratama, R. (2020). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Putri, A. D. (2022). Strategi Pemasaran Produk UMKM di Era Digital. Bandung: CV Jejak.
- Sabar, S., Nugroho, D., & Lestari, I. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Semarang: UNNES Press.
- Satriadi, E., Yusuf, R., & Hasanah, M. (2021). *Pemasaran Kontemporer: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiani, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dimsum Ratu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 7(1), 77–86.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021.
- Setianto, D. Y., Hidayatullah, N., & Sudrajat, A. (2020). Pengaruh people, process, dan physical evidence terhadap kepuasan konsumen PT Kereta Commuter Indonesia (KCI). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 22(2), 232-242.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Westbrook, R. A., & Reilly, M. D. (dalam Indrasari, M. 2019). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Winarso, E. A., & Mulyadi, D. (2022). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Bandung: Penerbit Insan Madani.
- Zulfiyan, F., & Dahda, S. S. (2022). Analisis pengaruh bauran pemasaran *marketing mix 7P (product, price, promotion, process, place, people dan physical evidence)* terhadap kepuasan pelanggan. *JUSTI (Jurnal Sistem dan Teknik Industri)*, 3(4), 459–470.