

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Firdayanti. 2015. Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Konsumen (pada Home Industry Moshimoshi Cake Samarinda). *e-Journal Administrasi Bisnis, Vol. 3 No. 1*. Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda.
- Alkautsar, Irfansyah. 2011. Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, dan Penjualan Perseorangan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Perahu Sekoci PT. Jatitengah Perdana Jakarta. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Arief, Muhammad Yahya & Silsilatuk Faizah. 2021. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Faizah Cake. *Jurnal Produktivitas, No. 8*. Situbondo: Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
- Azwar, S. 2011. *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Bhaskara, Satriyo U.P. et al.. 2014. Customer Relationship Manajement (CRM) dan Personal Selling Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Virgo Ekspres Tours & Travel Manado. *Jurnal EMBA, Vol 2 No. 1*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Duli, Nikolaus. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Faizah, Nadia Rizqiyatul et al., 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gulla, Rendy et al., 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA, Vol. 3 No. 1*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Hartono, Jogiyanto. 2014. *Metode Penelitian Bisnis, Edisi ke-6*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Hironymus Ghodang, Hantono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS*. Medan: PT. Penerbit Mitra Grup.

- Ibrahim, Malik dan Sitti Marijam Thawil. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, Vol 4 No. 1*, Universitas Islam Attahiriyah.
- Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. 2016. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Kementerian Agama RI. 2015. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Dharma Art.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Gary Amstrong. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi ke-9*. Jakarta: Erlangga.
- _____. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- _____. 2011. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Penerjemah: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Muhammad dan Siti Komariah Hildayanti. 2019. Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global, Vol. 4 No.2*. Universitas IGM Palembang
- Lasander, Christian. 2013. Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional. *Jurnal EMBA, Vol 1 No. 3*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Matantu, Ret Ningsih et al,. 2020. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Productivity, Vol. 1 No. 4*.
- Nadia, Eka. 2015. Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Konsumen pada Taharan Laundry di Gampong Kopelma Darussalam Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. *Skripsi*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Ningsih, Ekawati Rahayu. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Kudus : Nora Media Interprise.

- Pesoth, Mario Chisto. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Packaging, dan Brand Image terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Rokok Dunhill di Kota Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 3 No. 3*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson. 2014. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi 4, Jilid 4*, terj. Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Prastiwi, Mei Fatmawati Dwi. 2019. Analisis Pengaruh Labelisasi Halal, In-Store Display, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Primadasa, Yosephus Galih. 2019. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Produk pada Marketplace Shopee. *Skripsi*. Bekasi: Universitas Pelita Bangsa .
- Purwanto, Agus. 2017. *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Rizan, Mohammad dan Yogha Anjarestu. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling terhadap Kepuasan Pelanggan pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus PT. SIBK), *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, Vol. 4 No. 1*. Universitas Negeri Jakarta.
- Roza, Rahmi. 2020. *Buku Tutorial Sistem Informasi Prediksi Jumlah Pelanggan Menggunakan Metode Regresi Linier Berganda Berbasis Web*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Runtunuwu, Johannes Gerardo et al.,. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA, Vol. 2 No. 3*. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Saidani, Basrah & Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No. 1*.
- Sakti, Adiyoga Pradana et al. 2020. Pengaruh Service Excellence, Servicescape dan Handling Complaint terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan, Vol. 2 No. 1*. Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor.
- Sari, Wike Novita. 2021. Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman JNT Express Kota Bagan Batu. *Skripsi*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

- Sekeran, Uma & Roger Bogie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaningrum, Ari. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Setyo, Purnomo Edwin. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis, Vol. 1 No. 6*. Surabaya: Universitas Ciputra Surabaya.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, Agus Eko. 2011. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Suryono, Wisnu dan Hendro Setyono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Mirota Kampus di Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan.
- Syarah Widyaningtyas, et al. 2016. Pengaruh Marketing Mix terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen menggunakan Metode Structural Equation Modelling (SEM) (Studi Kasus Toserba Toko Tembalang “Totem”. *Jurnal Gaussian, Vol. 5 No. 3*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Syekh, Sayid. 2011. *Pengantar Statistika Ekonomi dan Sosial*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2011. *Total Quality Manajemen, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Unafi’ah, Siti. 2015. Pengaruh Bauran Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Pusat Home Industri Oleh-Oleh Ledre Super Moro Trisno (Studi pada Home Industri Oleh-oleh Ledre Super Moro Trisno Kec. Padangan Kab.

Bojonegoro). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Wantoyo, Melisa. 2018. Pengaruh Daya Saing Produk, Harga, Tempat, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Toko Emas Sumber Djaja. *Jurnal AGORA, Vol. 6 No. 2*. Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.

Wijaya, Satria dan Agus Aan Adriansyah. 2020. Efektivitas Pelaksanaan Marketing Mix 9P terhadap Kepuasan Pelayanan Klinik Rawat Jalan Rumah Sakit Jemursari Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo, Vol. 6 No. 1*. Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya.