

DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. 2020. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(1), 23-37.
- Aldi, M. Zakaria Anshori, Christina Menuk, Bisma Ariyanto. 2021 Tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo. *Journal of Sustainability Business* Vol 2 No 2.
- Amstrong dan Kotler. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: erlangga.
- Anang, M. Firmansyah. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek: Planning & Strategy*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Andreas, C., & Yuniati, T. 2016. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).
- Anggarawati, I. R. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(01), 40-49.
- Anggraini, F., & Budiarti, A. 2020. Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dimediasi kepuasan konsumen pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94.
- Ani, H. M., Rustantono, H., Rofiah, L., & Al Maida, N. 2023. pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Member Frans Studio Dance Company Malang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 17(1), 79-87.
- Anshori, M. A. Z., Christiana M. dan Bisma A. 2021. Tentang Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Gudeg Bu Harman Sidoarjo. *Journal of Sustainability Business* Vol 2 No 2.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 60-77.
- Apriliana, Vika dan Wahyu Hidayat. tentang Pengaruh Kualitas Produk Dan kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen melalui Kepuasan

konsumen Sebagai Variabel intervening pada waroeng special sambal (Studi Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal Cabang Banyumanik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. IX, No. IV.

Ariyanti, W. P., Hermawan, H., & Izzuddin, A. 2022. Pengaruh harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 85-94.

Arsyad, M. R. P. S. 2022. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 183-197.

Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.

Asti, E., & Ayuningtyas, E. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1-14.

Bali, A. Y. 2022. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 1-14.

Bei, L.T., & Chiao, Y.C. 2006. The determinants of customer loyalty: An empirical study on the online service context. *International Journal of Economics and Business Research*.

Bowen, J. T., & Chen, S. L. 2001. The Relationship Between Customer Loyalty and Customer Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(5), 213-217.

Buchari, Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.

Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. 2022. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226-233.

Candra. 2020. The Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *International Journal of Research and Review*.

Candrianto.2021. *Kepuasan Konsumen*. Batu: Literasi Nusantara.

Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. 2019. *Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap loyalitas konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).

Damayanti, Cintya dan wahono. 2015. tentang Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Management Analysis Journal*, Vol. 4 No. 3.

Data primer diolah dengan SPSS 25, 2024.

Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997-1009.

Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Quran dan Terjemahannya, (Surabaya: CV Assalam, 2001), hlm. 85.

Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1).

Fandy, Tjiptono dan Diana Anastasia. 2016. *Pemasaran, Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.

Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang Badan Penerbit Universitas Manajemen.

Finthariasari, M., Ekowati, S., & Krisna, R. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 149-159.

Firli, Tengku Musfar. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media sains.

Firmansyah, farid. 2019. *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Madura: Duta Media Publishing.

Gazali, Irman. 2020. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua di Desa Ubung*. Pasuruan: Qiara Media.

- Gery, M. H. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen the aliga hotel padang. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 12(9).
- Gofur, A. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Gozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. 2000. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Grafindo.
- Hakunta, T., & Sujianto, A. E. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Warung Kopi Tequila Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(2), 787-802.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasil observasi pada Rohmah Bakery pada 5 Desember 2024.
- Hasil observasi pada Syari'ah Bakery pada 5 Desember 2024.
- Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. 2015. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran bebek dan ayam goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 49-56.
- Hendrianto, H., Natalisa, D., & Eka, D. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobile Broadband di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(1), 43-63.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56-64.
- Hermanto. 2019. *Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. Surabaya CV. Jakad Publishing.
- Ihan (Pemilik Rumah Kue), wawancara pada 17 Mei 2024.
- Ima (Konsumen Rumah Kue Shaza), wawancara pada 6 November 2023.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Konsumen*. Surabaya: Unitomo Pres.

- Ishaq, M. I., Bhutta, M. H., Hamayun, A. A., Danish, R. Q., & Hussain, N. M. (2014). Role of corporate image, product quality and customer value in customer loyalty: Intervening effect of customer satisfaction. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4(4), 89-97.
- Jahanshahi, A. A., Gashti, M. A. H., Mirdamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2011). Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7), 253-260.
- Juniantara, I. M. A., & Sukawati, T. G. R. 2018. *Pengaruh persepsi harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Juniarti, S., Zuraida, L., & Wikaningtyas, S. U. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Pada Bento Kopi). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(2), 366-381.
- Karomah, R., Arifin, R., & Hufon, M. 2018. Pengaruh kualitas produk, pelayanan, harga dan lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening (studi kasus konsumen rumah makan super geprek Dinoyo Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 7(11).
- Kasmir. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke12 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1&2 Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip. 2006. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Indexs.
- Kumar, A. 2020. Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: An empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*.
- Kusumawathi, N. W. G., Darmawan, D. P., & Suryawardani, I. G. O. 2019. Pengaruh store atmosphere, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Seniman Coffee Studio. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 8(1), 1-10.

- Maemunah, Siti. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Manajemen* 1.2.
- Maghfiroh, K. 2019. Pengaruh harga, kualitas produk dan word of mouth terhadap kepuasan konsumen serta implikasinya pada keputusan pembelian smartphone Xiaomi. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 2(2), 34-44.
- Maria, M., & Anshori, M. Y. 2013. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen teori dan terapan*, 6(1), 1-9.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. 2020. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. 2020. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen cafe kabalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134-146.
- Marpaung, B., & Mekaniwati, A. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian: Studi Pada Konsumen Alat Mesin Pengolah Kopi Di PT. Karya Mitra Usaha. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 29-38.
- Marsup (Konsumen Rumah Kue Shaza), wawancara pada 6 November 2023.
- Martín-Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, A. 2007. An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the service sector. *Journal of Product & Brand Management*, 16(7), 459-468.
- Montung, P. 2015. Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di restoran kawan baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5).
- Munandar, A., & Erdkhadifa, R. 2023. Pengaruh Word Of Mouth, Kualitas Pelayanan, Media Sosial, Store Atmosphere, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Warkop Kidol Lepen Tulungagung. *Reinforce: Journal of Sharia Management*, 2(1), 50-74.
- Musyaffa, A., & Emmywati, E. 2018. Dampak Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Po. Tiara Mas. *Media Mahardhika*, 17(1), 90-102.

- Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. 2021. Pengaruh kualitas layanan persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411-427.
- Normasari, S., Srikandi K., dan Andriani K. 2013. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, citra toko dan loyalitas konsumen." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 6.2.
- Nurjaya, N., Erlangga, H., Iskandar, A. S., Sunarsi, D., & Haryadi, R. N. 2022. Pengaruh Promosi dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pigeonhole Coffee di Bintaro Tangerang Selatan. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 2(2), 147-153.
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ. K., & Kocakoç, İ. D. 2019. The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(2), 384-405.
- Philip, Kotler, dan Kevin Lane Keller. 2010. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas E. Jilid I. Cetakan Keempat. Jakarta. Erlangga.
- Prasetio, A. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Purnama, P. M. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 140-152.
- Purwo, Rifqi Adi. 2013. Tentang Pengaruh Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* 2 (1).
- Putera, A. K., & Wahyono, W. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *Management Analysis Journal*, 7(1), 110-119.
- Putro, P. W., Asiyah, B. N., & Mashudi, M. 2023. Strategi Electronic Word Of Mouth (E-Wom) Sebagai Inovasi Dalam Digitalisasi Pemasaran Entrepreneur Syariah. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 169-187.
- Raharjo, A. 2013. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pengguna kartu as. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 30-44.

- Rahayu, S., & Syafe'i, D. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(2), 2192-2107.
- Rahayu, S., & Wati, L. N. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 8(2), 117-122.
- Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Rizki, P. A. 2022. Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Produk Indomie Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Konsumen Indomie di Wilayah Waru Sidoarjo) (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. 2021. Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy: Journal of Psychology*, 5(1), 109-130.
- Sabilalo, M. A., Sahyuni dan Herman T. 2023. Mahmudin A. Sabilalo, Sahyuni, Herman Titop, *Kinerja Usaha Berbasis Pengalaman Nilai Islam Suatu Pendekatan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish Digital.
- Sam, Y. K., Husna, H., Lubis, A., & Mufti, R. D. W. 2023. Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Kepuasan Konsumen. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital Dan Kewirausahaan*, 2(1), 35-49.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah, 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. 2018. Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening (studi pada konsumen biskuit oreo di carrefour surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1-9.
- Sejati, B. S. A., & Yahya, Y. 2016. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada starbucks. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Sembiring, I. J. 2014. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen (Studi pada konsumen McDonald's MT. Haryono Malang)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

- Septyarini, T. A., Nurhandi. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen, *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Volume 7 No. 2.
- Setyowati, E., Wajdi, M. F., & MM, P. D. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemeditasi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Setyowati, Erni dan Wiyad. 2016. Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen* Vol. 18, No. 2.
- Sheren, A., Trimurti, C. P., & Junaedi, I. W. R. 2023. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Café Mondela, Denpasar, Bali. *Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, Dan Humaniora*, 2(2).
- Sidi, A. P. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Digital Marketing terhadap Loyalitas Konsumen: Studi pada Konsumen Kedai Hjs Jl. Kesumba Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1), 1-8.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Siyito, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publising.
- Solikha, S., & Suprpta, I. 2020. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada pt. go-jek). *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 10(1), 67-81.
- Stanton, W. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Z., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(02), 31-41.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan dan Praktis*, (Jakarta:PT Indeks).

- Sujarwerna, Winarta dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunarto. 2006. *Manajemen Pemasaran 2 Seri Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: UST PRESS.
- Surmawan, Ujang, dkk. 2011. *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Suryati, L. 2019. *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sussanto, H., & Damayanti, W. 2011. Pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap loyalitas konsumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 13(1).
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. 2017. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Trianh, L., Diah P., dan Siti Z. M. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal STEI Ekonomi* volume 26, Nomer 01. Umamto. 2020. *Teori dan Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. 2015. *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen restoran Baruna Sanur* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Wardhani, A. R., Kusnadi, E., & Tulhusnah, L. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel Interveing pada cafe Azalea di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(4), 807-822.
- Wedarini, N. M. S. 2013. *Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen telkom flexi* (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Widayatma, C. P., & Lestari, S. P. 2019. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi kasus pada Rifa Kuliner Kendal). *Serat Acitya*, 7(3), 25.
- Windarti, T., & Ibrahim, M. 2017. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Wirawan, A. A., & Razak, N. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone.
- Woen, N. G., & Santoso, S. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Harga Normal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146-163.
- Zaenal (Konsumen Rumah Kue Shaza), wawancara pada 6 November 2023.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 1996. The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.