

DAFTAR PUSTAKA

- Apriasty, I., & E. Simbolon, M. 2022. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Candra, F., Ellitan, L., & Agrippina, Y. R. 2023. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Wizzmie di Surabaya. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(1), 218–237. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i1.2159>
- Field, A. 2023. *Discovering Statistics Using R and RStudio*. Sage Publications.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haja, Muzakir, Ponirin, & Farid. 2025. Pengaruh Digital Marketing dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen yang Dimediasi oleh Jenis Kelamin pada McDonald's Kota Palu. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(4), 3216–3227. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i4.5220>
- Indrasari, R. 2019. Kepuasan pelanggan: Sikap dan reaksi emosi terhadap layanan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 123-135.
- Kahneman, D., & Tversky, A. 2013. Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk. *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Kim, W. G., & Jang, S. 2019. The long-term effects of service quality on customer satisfaction and revenue growth in fast food restaurants. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(5), 789-805. <https://doi.org/10.1177/1096348018771745>
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing (17th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Pearson.
- Lieyanto, D. M., & Prahar, B. H. 2021. Lieyanto 2021. *BIP's Jurnal Bisnis Perspektif*, 13(88–101), 2.
- Lin, I. Y., & Mattila, A. S. 2022. The impact of service quality on customer satisfaction in the food service industry. *International Journal of*

Contemporary Hospitality Management, 34(3), 1234-1250.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2020-1035>

- Masykur, R. 2014. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta. *Artikel Publikasi Ilmiah*, 7(2), 201-209.
- Ono, S. 2020. Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterapi Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2015. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. 2020. Kepuasan Konsumen. In *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Riyanto, S. 2018. Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45-58.
- Sesaria, R. 2020. Kepuasan pelanggan: Aspek emosional dan loyalitas. *Jurnal Pemasaran dan Manajemen*, 8(3), 67-75.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susmawati, A., Febyana, E. A., Pratama, G. H., Prasetyo, H. B., Alayda, M., Sania, R., & Yahya, T. 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Pecel Lele “Gr” Di Desa Campurejo. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 3(April), 345–353. <https://doi.org/10.36441/snpk.vol3.2024.238>
- Tjiptono, F. 2017. *Pemasaran jasa*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2020 *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, R. 2020. *Pemasaran jasa dan produk: Teori dan Praktik*. Andi Offset.
- Utomo, P., & Maskur, A. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 17(1), 40–60. <http://ejournal.stiepena.ac.id/index.php/fe>
- Voss, G. B., Parasuraman, A., & Grewal, D. 2016. The Roles of Price, Performance, and Expectations in Determining Satisfaction in Service Exchanges. *Journal of Marketing*, 62(4), 46-61.

- Windarto, P. 2024. Consumer behavior in local food market. *Aceh Economic Review*, 12(3), 78-95.
- Woodruff, R. B. 2011. Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 139-153.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. 2020. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). McGraw-Hill Education