

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., Suharyono, & Kusumawati, A. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 95(2), 112–120.
- Amiruddin. (2007). *Manajemen Kualitas Produk*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anam, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Studi Kasus: Cafe Kopi Desa *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen ...*, 3, 864–883.
<https://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/230%0Ahttps://valuasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/download/230/172>
- Andayani, S., . K., & Putri, A. A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Adiksi Coffee. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai (JIMS)*, 8(2), 243–255.
<https://doi.org/10.24967/jmb.v8i2.2043>
- Aprianto, D. (2016). *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ekonomi Islam*. PT RajaGrafindo Persada.
- Ardiprawiro, A. (2024). The Influence of Prices, Service Quality, and Facilities on Customer Satisfaction Alfamart Bekasi Barat. *International Journal of Business Management*, 12(3), 145–158.
- Aryani, D., & Febrina, R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Assauri, S. (2009). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Assauri, S. (2012). *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. PT RajaGrafindo Persada.
- Cahyani, G. I., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 1–15.
- Daryanto, Setyobudi, F. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.

- Fajriani, F., Rahman, A., & Susanti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 190–205.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish.
- Fiani, M., & Japariato, E. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–6.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- _____. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, R. K., Sulaeman, A., & Komarudin, K. (2025). the Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction At Pt. Airmas Perkasa. *International Journal Management and Economic*, 4(1), 126–133. <https://doi.org/10.56127/ijme.v4i1.1863>
- Handoko, T. H. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Imansyah, M., & Haris, I. A. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Produk Smartphone Samsung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 11(2), 156–167.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Izzuddin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Kopi di Malang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(1), 34–48.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (8th ed.). Erlangga.
- _____. (2007). *Dasar-Dasar Pemasaran* (7th ed.). PT Indeks.
- _____. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (12th ed.).

Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education Inc.

_____. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Inc.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson Education Limited.

Kusuma, R. W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 1–17.

Lesmana, M. T., & Ratnasari, S. L. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 115–122.

Lestari, P. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan di Surabaya. *Jurnal Hospitality Management*, 6(2), 89–103.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat.

_____. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2nd ed.). Salemba Empat.

_____. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Salemba Empat.

Ma'ruf, H. (2021). *Pemasaran Ritel*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Marlina, S. (2023). Pengaruh Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Retail*, 9(1), 56–71.

Muhajirin, M. (2020). Analisis Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 14(2), 195–210.

Mutia, N., & Tia Ramadhan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Floating Resto. 4(2), 1019–1029. <http://jurnal.stim-lpi.ac.id/index.php/elpei>

Nugroho, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 134–148.

Octama, S. (2017). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit*. 59–65.

- Pambudy, A. P., & Handayati, R. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Somerset Surabaya Hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(2), 602–618.
- Pangenggar, M., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2015). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Tarif terhadap Kepuasan Pengunjung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2), 1–9.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Prasetyo, B. (2022). Fasilitas dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Hospitality*, 8(1), 45–59.
- Pratama, A., Linzani, A., Balqis, A., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas Mie Gacoan Diponegoro Lampung terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 112–125.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. CV Pustaka Setia.
- Rahmawati, D. (2021). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen Layanan*, 7(1), 34–48.
- Raktion, B. (2018). Kualitas Produk dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 14(8), 788–802.
- Sari, D. P. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Makanan dan Minuman. *Jurnal Food Service Management*, 5(2), 112–126.
- Sari, M. K., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(3), 1–10.
- Simanjuntak, M., & Purba, R. (2020). Kualitas Produk dalam Perspektif Pemasaran Modern. *Jurnal Riset Marketing*, 15(4), 315–330.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- _____. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- _____. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sukirno, S. (2010). *Pengantar Bisnis Modern*. Prenada Media Group.
- Susepti, A. (2017). Kepuasan Pelanggan sebagai Strategi Pemasaran. *Jurnal*

- Marketing Strategy*, 9(2), 123–137.
- Suwardana, H., & Yusuf, M. (2025). The Influence of Service Quality and Product Quality Towards Customer Satisfaction. *Journal of Business Research*, 13(1), 45–62.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi Offset.
- _____. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- _____. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- _____. (2019). *Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- _____. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (2nd ed.). Andi Offset.
- _____. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Andi Offset.
- _____. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., Diana, A., & Fandy, T. (2020). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran dan Strategi*. Andi Offset.
- Vierllyn Siska Dian Erlita, A. B. S. (2023). The Influence Of Product Quality And Facilities On Customer Satisfaction At Mie Gacoan House Semarang. *International Conference of Multidisciplinary Studies, Icms*, 1–10. <https://doi.org/10.35315/icms.v2i1.9363>
- Wibowo, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 8(2), 156–172.
- Widyastuti, P. (2015). Kepuasan Pelanggan: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Manajemen Layanan Pelanggan*, 7(1), 89–105.
- Yoestini, & Rahma, E. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 1–15.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Zenita, A., Rahman, S., & Wijaya, T. (2023). The Influence of Service Quality and Facilities on Consumer Satisfaction of Mie Gacoan Karawang. *Asian Journal of Service Management*, 7(2), 234–248.