

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung: CV. Alfabeta.
- Apriliana dan Sukaris. 2022. Analisa kualitas pelayanan pada cv. Singoyudho nusantara. Jurnal Maneksi. 11(2): 498-504.
- Apriliani, D. U., S. E. Kartika dan A. A. Nadiya. 2023. Pengaruh digital marketing, kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen batrisyia herbal. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi. 21 (1) : 470-479.
- Astawan, M. 2008. Sehat dengan Hidangan Hewani. Penebar Swadaya : Jakarta.
- Arianto, M dan N. Mahmudah. 2014. Analisis kepuasan konsumen di Jatiroso catering service. Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan. 1 (2) : 102-120.
- Budhi, I. G. K. T. P. dan Ksuma. 2017. Pengukuran customer satisfacion index terhadap pelayanan di Century gym. Jurnal ilmiah Sisfotonika. 7 (1) : 25-37.
- Chandra, D., H. Nazmi., S. Suling dan W. Winalda. 2020. Pengaruh kepuasan, komunikasi dan pengawasan terhadap karyawan pada PT. Alfa Scorpii Medan. Jurnal Ilmiah Methhonomi. 6(2): 33-46.
- Dewi, L. S. 2018. Kajian ayanan perbankan syariah dalam menciptakan kepuasan nasabah penyimpan dalam upaya mengoptimalkan kondisi likuiditas. Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen. 9(2) : 103-114
- Dwiatmo ko, H., Nabila., S. W. Mudjanarko dan I. Setiawan. 2020. Peran angkutan kereta api komuter dalam meningkatkan perekonomian di wilayah gerbang kartasusila. Penerbit Scopindo: Surabaya.
- Elkhani, N and A. 2012. Bakri. Review on “expectancy disconfirmation theory” (EDT) model in b2c e-commerce. Journal of research and innovation in information systems 2 (12) : 1-13.
- Emmywati, 2016. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kenyamanan, keamanan, kemudahan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada galeri seni dan pusat meditation ponorogo jawa timur. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen. 1(3) : 184-191.
- Fitriani, N. 2019. Pengaruh promosi, pengetahuan dan kualitas pelayanan terhadap minat nasabah menggunakan jasa rahn pada kantor Pt Pegadaian Syariah pasar baru Bantaeng. Doctoral Disertasi, STIE Nobel Indonesia.
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulla, R., S. G. Oroh dan F. Roring. 2015. Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi. 3 (1) : 1313-1322.

- Hamid , R., D. L. Radji., I. Yulinda dan Ismail. 2020. Pengaruh empathy dan responsiveness terhadap minat kunjungan ulang pelanggan. Jurnal Kajian Ekonomis dan Bisnis. 13(1): 27-38.
- Heriyanto, A.R. 2023. Kepuasan pelanggan bakso : peran kualitas pelayanan, persepsi harga, dan kualitas produk. Jurnal Manajemen. 19 (1) : 15-28
- Hanifa, R., Noprian dan S. Berlian. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mas azis cabang bukit lama Palembang. Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi dan Bisnis. 6 (1) : 84-101.
- Hariyanto, M dan N.Mahmudah. 2014. Analisis kepuasan konsumen di jatiroso. Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan.1 (2) : 102-120.
- Hadining, A. F. 2020. Analisis kepuasan pelanggan abc laundry dengan menggunakan metode service quality, importance performance analysis (ipa) dan customer satisfaction index (csi). Jti Undip: Jurnal Teknik Industri. 15(1) : 1-10.
- Ichsan, M.N. 2019. Strategi komunikasi pemasaran bakso goreng baper di media sosial instagram dalam menarik pelanggan. Skripsi. Universitas islam Negeri Alauddin Makassar.
- Indrawati. 2015. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi. Bandung : Refika Aditama.
- Kahaitu,T.S. 2018. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan dan plaza tanjung surabaya. Jurnal manajemen dan kewirausahaan 10 (1) : 66-83
- Mathory, E. A.. S dan Nurmaida. 2023. Studi kelayakan bisnis untuk meningkatkan peluang usaha pada bakso goreng baper. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.5(2) : 211-226.
- Monopo, F. 2013. Kualitas pelayanan, dan servicescape pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada hotel gran puri Manado. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Akuntansi. 1 (4) : 1341-1348.
- Muharastri, Y. 2008. Analisis kepuasan konsumen susu uht merek real good di kota bogor. Skripsi Departemen Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian.
- Muchlis, I. 2015 Slovin Electronit Thesees and Dissertation. 12 (1) : 32-38
- Meisartika,R dan Safriyanto.Y. 2021. Karakteristik gaya kepemimpinan terhadap kinerja kerja pegawai kantor camat Meureuba Kabupaten Aceh Barat. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan. 4 (2) : 507-518
- Nugraha, A. R., Zulkarnain, Z., dan Sulistyowati, L. 2017. Analisis tingkat kepuasan nasabah atas kualitas layanan m-banking dan dampaknya terhadap minat memiliki produk lain di pt bank riau kepri cabang utama pekanbaru. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen. 5(2) : 116-127.

- Neliyatun. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan yang diMediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- Oliver, R. L. 1980. Cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal Of Marketing Research*. 17 () : 460-469.
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer* New York,. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Paisal. 2013. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*.11 (4) : 300-318.
- Prasetya, D. 2015. Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembeli Smartphone Android. *Jurnal Manajemen Pada Pt Tiki Cabang Semarang*.
- Priyatno, D. 2011. *Buku Saku SPSS. Analisis Statistik Dengan Microsof Excel & SPSS*. Penerbit Andi.Yogyakarta.
- Purnomo, H dan Rahardian, D. 2008. Indonesia traditional meatball. *International Food Research Jurnal*. 15 (2): 101-108.
- Ratna, I dan H. Nasrah. 2015. Pengaruh tingkat pendapatan dan tingkat pendidikan terhadap perilaku konsumtif wanita karir di lingkungan pemerintah provinsi riau. *Jurnal marwah*. 14 (2) 199-224.
- Riyanto, S dan A.R Putera. 2022. *Metode Riset Penelitian Kesehatan dan Sains*. Penerbit deepublish : Yogyakarta.
- Sugiono. 2012. *Metode kuantitatif, kualitatif dan RAD*. Penerbit alfabeta : Bandung
- Sari, A. F.N.P. 2014. Pengaruh service quality dan emotional factor terhadap kepuasan pengunjung pada the laguna a luxury collection resort & spa nusa dua tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. 4 (1) : 1-12.
- Sugianto, J dan S. Sugiharto. 2013. Analisis pengaruh service quality, food quality, dan price terhadap kepuasan pelanggan restoran yung ho surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1 (2) : 1-10.
- Setyosari, P. 2010. *Metode penelitian pendidikan dan pengembangan*. Penerbit preadamedia group : Jakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sumartini, L. C dan Tias, D. F. A. 2019. Analisis kepuasan konsumen untuk meningkatkan volume penjualan kopi kala senja. *Jurnal E-BIS*. 3(2) : 111-118.
- Syaiful, Rulhendera dan A. Syaifudin. 2018. Pengaruh penampilan medis terhadap pengembangan kasir karyawan perempuan pada Bank Danamon cabang pekan baru

- Saufika, A., Retnaningsih dan Alfiasari. 2012. Gaya hidup dan kebiasaan makan mahasiswa. *Jurnal ilmu keluarga dan konsumen*. 5(2) : 157-165
- Tedjalaksana, F. 2017. Evaluasi tingkat kepuasan penumpang gerbong khusus wanita kereta api prambanan ekspress Yogyakarta-Solo (doctoral dissertation, Uajy).
- Tjiptono, F. 1996. *Strategi Bisnis Dan Manajemen*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Penerbit Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi pemasaran*. Edisi 3. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Tunisa, R. L., M. Asbari, D. Ahsyan dan R. Utami. 2024. Pendidikan: kunci keadilan sosial. *Jurnal Of Information Systems And Management*. 3(2): 76-79.
- Wardani, Y. M dan A. A. Ridlwan. 2022. Penerapan etika bisnis islam dalam membangun loyalitas pelanggan pada pt. ranjung abadi. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*. 12 (1): 1-16.
- Widjoyo, I. O., L. J. Rumambi dan Y. S. Kunto. 2013. Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada layanan drive thru Mcdonald's basuki rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (1) : 1-12.
- Yufriansyah, A. L. 2013. Persepsi tentang kualitas pelayanan, nilai produk dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Management Analysis Journal*. 2(1) : 8-14.
- Yulianti, F dan R. Wahdah. 2018. Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kualitas pelayanan publik (studi pada PDAM bandarmasi di banjarmasin. *Jurnal Eco Ment Global*. 3(2): 84-102.
- Yunus dan Budiyo. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. 3(12): 1-20.
- Yuyun, A. 2008. *Panduan Wirausaha Membuat Aneka Bakso*. PT. Agro Media Pustaka. Jakarta
- Zulhijjah, M. M dan S. Muhammad. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan dan digital marketing terhadap kepuasan pelanggan pada pt. Tiki jalur nugraha eka kurir cabang utama banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 1 (2) : 100-106.