

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Z. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit. University of Muhammadiyah Malang.
- Azhari, K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Go-Jek di Kota Medan.*
- Azwar, S. (2015). *Metode Penelitian.* Pustaka Pelajar.
- BPS Statistics of West Java. (2018). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. In *Bps* (Issue 43, p. 7272595). <https://jabar.bps.go.id/publication/download.html?nrbyfeve=MDBkYzI0NGNmMDVjMmFIODRjNGI4ZDYz&xzmn=aHR0cHM6Ly9qYWJhcn5icHMuZ28uaWQvcHVibGljYXRpb24vMjAxOS8xMi8yNy8wMGRjMjQ0Y2YwNWMyYWU4NGM0YjhkNjMvZHVrc2ktaG9ydGlrWx0dXJhLXRhbmFtYW4tYmlvZmFybWFrYS1wcm92aW>
- Dharmmesta, B. S., & Handoko, H. T. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen.* BPFE.
- Efnita, T. (2019). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *AdBispreneur*, 2(2), 107–115. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v2i2.13162>
- Fatchurrohman, M., Mulyono, M., & Rosyida, I. (2022). Peran Motivasi Belajar Terhadap Literasi Matematika pada Peserta Didik Kelas VII. *JNPM (Jurnal Nasional Pendidikan Matematika)*, 6(2), 342–354.
- Fauji, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Jek: Studi Kasus pada Konsumen Go-Jek. Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta. *Skripsi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.*
- Hidayat, zubaidah hanum & sahral. (2017). Faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian sepatu merek nike di kota medan. *Jurnal Bisnis Administrasi*, 06, 37–43.
- Izzudin. M. (2022). *Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Interening ( Study Pelanggan Equal Coffee Kec . Dau Kab . Malang ).*

- Kamil, R., Ginting, B., Andria, F., & Pakuan, U. (2022). Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Konsumen Pada Produk Tas Island of Stone. *Essence: Entrepreneurship and Small Business Research for Economic Resilience*, 1(1), 63–73. <https://doi.org/10.53698/essence.v1i1.3>
- Kotler. 2019. Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press)
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*.
- Masriya, S. S. (2022). *Managemant Insight : Jurnal Ilmiah Manajemen Keputusan Pembelian Rai Raka Café di Kabupaten Karawang pelayanan . Menurut Hary dalam ( Tjiptono , 2016 ) kualitas pelayanan merupakan suatu membuat citra positif bagi perusahaan . 17(2), 233–245.*
- Merdiaty, N., & Aldrin, N. (2022). Effect of Brand Experience on Customer Engagement Through Quality Services of Online Sellers to Students in Bekasi. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.801439>
- Mizfar, F., & Sinaga, A. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Kopi Instan. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 11(2), 175–180. <https://jurnal.uns.ac.id/sepa/article/view/14172/11790>
- NOOR, T. M. (2022). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA JASA TRANSPORTASI LRT PALEMBANG* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Nugroho, L. A. (2014). Pengaruh Kepuasan Akan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas NasabahBpd Kaltim Cabang Utama Di Samarinda. eJournal Administrasi Bisnis. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(4).
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487-493.
- Patmala, H. S., & Fatihah, D. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Ukm Mart Kartika Widya Utama. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 5(3), 1154–1170.
- Periantalo, J. (2016). *Penelitian Kuantitatif Untuk Psikologi*. Pustaka Pelajar.

- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50–59.
- Purnama. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih*.
- Republik.com. (2022). *Siap-Siap 6 Ribu Pelaku UMKM di Karawang Bakal Dapat BLT BBM - beritapasundan*.
- Riyani, D., Larashat, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Şahin, A., Kitapçı, H., Altındağ, E., & Gök, M. S. (2017). Investigating the impacts of brand experience and service quality. *International Journal of Market Research*, 59(6), 707–724.
- Savitri, C. (2018). Analisis Strategi Pemasaran Ayam Geprek "The Crunch" Di Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1), 163–184. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.479>
- Sembiring, I. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT.Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 15(1), 84504.
- Situmorang, S. H., I, M., M, D., & F.S., F. (2015). Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis. In *Google Buku*.
- Siswanto, B. (2015). *Manajemen Tenaga Kerja*. Sinar baru.
- Sulistiyawati, A., Made, N., & Seminari, N. K. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. In *Alfabeta* (Vol. 1, Issue 4).
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.

- Sunyoto, D. (2015). "Perilaku Konsumen dan Pemasaran." *CAPS (Center of Academic Publishing Service)*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Bayu Media Publishing
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta, CV. *Andi Offset*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran strategik*.
- Tribunlombok.com. (2022). *Perilaku Konsumen Berubah saat Ramadhan, Pengusaha Dituntut Adaptasi - Halaman 1 - Tribunlombok*.
- Utami, G. D. (2019). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI TERHADAP IKLAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU XL PADA REMAJA* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Wahidah, S. N. (2021). Pengaruh Budaya Organiasai, Keadilan Organisasi dan Komitmen Organisasional Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi PT. Anugrah Karya Trisakti). *VOLATILITAS*, 3(1).
- Wulandari, P. (2018). *Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian pada Sosmed Cafe Medan*. 8(4), 2812–2824. <https://doi.org/10.36312/jime.v8i4.3983/http>
- Zahra, S. (2014). Persepsi terhadap Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Psikologi Indonesia*.
- Yani, D., & Triadinda, D. (2022). Kajian Strategi Digital Marketing Dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisata Kuliner: Tinjauan Pada Umkm Gonze Cianjur Jawa Barat Di Era New Normal. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 8(1), 16-27.