

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. Manajemen Pemasaran. Depok : PT Raja Grafindo Persada
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ayu, A., Fitrio, T., Ben, F., Hamzah, M. L. 2020. Product Quality and After-Sales Service in Improving Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Economia*, 16(2)
- Basu, S. 2001. Manajemen Penjualan, cetakan kelima. BFSE : Yogyakarta.
- Baregheh, A., Rowley, J., & Sambrook, S. (2009). Towards a multidisciplinary definition of innovation. Emerald Group Publishing Limited, Vol. 47 No. 8, 1323-1339
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia
- Costello, T., & Prohaska, B. (2013). Innovation. *IT Professional*, 15(3), 62-64.
- Ernawati, S., & Uty, K. (2020). Pengaruh Kreativitas Produk dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Steak House Noodles. *ISQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 4(1).
- Fillayata, V. E., Makaram, M. 2020. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Road Cafe Steak dan Pasta Bandung). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Proram SPSS*, Cetakan Pertama. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Kock, N. (2018), "Minimum Sample Size Estimation in PLS-SEM: An Application in Tourism and Hospitality Research", Ali, F., Rasoolimanesh, S.M. and Cobanoglu, C. (Ed.) *Applying Partial Least Squares in Tourism and Hospitality Research*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 1-16
- Koswara, S., Andarwulan, N. 2012. Pengembangan Dodol Talas Produksi Desa Lingkar Kampus IPB sebagai Produk dan Oleh-Oleh Khas Bogor. Prosiding Seminar Hasil-Hasil Penelitian IPB 2012.
- Kotler, P., Amstrong, G. 2011. Prinsip-prinsip Pemasaran (Principles of Marketing), Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., and Keller, K.L. 2013. Manajemen Pemasaran Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kuczmariski, T. D. 2003. What Is Innovation And Why Aren't Companies Doing More of It. *Journal of Consumer Marketing*, 20(6), hal. 536-541.
- Lyu, F., Choi, J. 2020. The Forecasting Sales Volume and Satisfaction of Organic Products through Text Mining on Web Customer Reviews. *Sustainability*, 12
- Miati, I. 2019. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Handycraft pada Sentra Kerajinan Bambu Mangkubumi Kota Tasikmalaya. *ADBIS: Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis*, 3(2), hal. 19-24
- Mentari, P. (2018). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas terhadap Pengembangan Usaha Toko Pastry di Kecamatan Medan Polonia. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.

- Oliver, R. L. 1993. Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20(3), hal. 413-430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. 1994. Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *The Journal of Marketing*, 58, hal. 111-124.
- Pearce, A. J., Robinson, R. B. 2013. Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian, Terj. Nia Pramita Sari. Jakarta: Salemba Empat.
- Presidenri. 2021. Laman Resmi Presiden Republik Indonesia. Diakses pada tahun 2021 melalui <http://presidenri.go.id>.
- Ramadhan, Q. (2019). Pengaruh Kreativitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin Ibu Sri di SMA Negeri 1 Medan. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Sarwono, J. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, U. 2003. Research Methods For Business: A Skill Building Aproach, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Setiawan, A., Qomariah, N., Hermawan, H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2)
- Shamrazi, I. (2015). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Herbal Amarullah. Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.
- Sholihin, M., Dwi R. 2013. Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo, H. 1999. Hubungan antara Kualitas dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen: Studi pada Empat Industri Jasa di Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*, 4(1).
- Suharsaputra, Uhar. 2013. Administrasi Pendidikan, Cet. Ke-2 (Edisi Revisi), Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, F. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2010. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta: Andi Offset.
- Winardi. 2001. Motivasi dan Pemasaran dalam Manajemen, Cetakan Pertama, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Yoeti, O. A. 2008. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Pradnya Paramita: Jakarta