

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, R. A. (2020). Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi. *AE Publishing*.
- Amstrong, K. A. (2015). *Principle of Marketing Global Edition New Education*. New Jersey.
- Andayani, M., Rusilawati, T., Hestin, H., & Saparudin, S. (2023). Meningkatkan Kesetiaan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Pada PT. Mastratech Indonesia Cabang Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(4), 644–656. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i4.11029>
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asiva Noor Rachmayani. (2015). *PENGARUH DIVERSIFIKASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 6.
- Assuari. (2018). *Manajemen Pemasaran* (P. R. G. Persada (ed.)).
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Els Coffe Di Padang. *Jurnal Matua*, 4(2), 215–226. <https://ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/MJ/article/view/571>
- Boby Rinaldi, Hicmaed Tachta Hinggo S, A. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Indah Teknik Jaya Pekanbaru. *Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi (Sneba)*, 3, 564–576. <https://doi.org/10.59422/lbm.v1i01.19>
- BPS. (2021). Kabupaten Jember Dalam Angka. *Badan Pusat Statistik*.
- BPS. (2023). Kabupaten Jember Dalam Angka. *Badan Pusat Statistik*.
- Budiman, B., Yunia, N., & Badrotusabila, B. (2022). Pengaruh Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Kerudung Instan Rabbani di Rangkasbitung Lebak. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(01), 89. <https://doi.org/10.30868/ad.v6i01.2246>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Diantika, A. R. (2022). Pengaruh Keragaman Produk, Ketersediaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hikmah Mart Jajar Wates. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 175–188. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v1i2.390>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumenposkopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684/585>
- Febryana, N. E., Aribowo, H., Manajemen, P. S., Produk, K., & Pelanggan, K. (2024). *Issn : 3025-9495 1, 2. 7(3)*.
- Ferdinand. (2018). *Structural Equipment Modelling*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gemilang, B., & Sutedjo, B. (2023). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Laptop ASUS Republic of Gamers). *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 400–407.
- George Fredik Huninhatu, B. P. J. S. (2024). Pengaruh harga, kemasan, cita rasa, kualitas produk, lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen bubur ayam bandung abah surya. *Jepa: Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis*, 8, 632–642.
- Ghozali. (2016). No Title. *Aplikasi Analisis Multivariate*.
- Ghozali. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program IBM SPSS (Edisi 7)*. Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Hakam Ali niazi, Agus SRIYANTO, D. C. (2023). Pengaruh Lokasi , Kepercayaan Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(3).
- Handayani, N., & Saputra, E. (2024). Pengaruh Hygiene Dan Kualitas Packaging Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sop Ayam Klaten Tiban Center. *Jurnal Mekar*, 2(2), 58–64. <https://doi.org/10.59193/jmr.v2i2.242>
- Hendayana, Y., & Sari, A. M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. *Mediastima*, 27(2), 153–169. <https://doi.org/10.55122/mediastima.v27i2.294>
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 7(2), 56. <https://doi.org/10.35384/jemp.v7i2.255>
- Hilmatus Sahla, Muhammad Sayuti, Ricky Syahputra, A. (2019). Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Pionir LPPM*, 5(2), 57–61.
- Hit, A. M. (2017). *Strategi Management: Concepts and Cases: Competitiveness and Globalization*. Cengage Learning.
- Indasari. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN (1st ED. vol. 1)*. Unitomo Press.
- Indrajaya, S. (2024). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Kaizen Media Publishing.
- Jusuf, D. . (2018). Perilaku Konsumen di Masa bisnis Online. *Proceeding International Conference on Information Technology and Business*.
- Kasinem. (2020a). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat Kasinem*. 329–339.
- Kasinem, K. (2020b). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17 (4), 32.
- Khasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan K. (2016a). *Marketing Management*. Pearson Education, edidi 15th.
- Kotler, Philip, dan K. (2016b). *Principles of Marketing Global* (15th ed.). New Jersey: Prentice

Hall.

Kotler, K. and. (2016). *Marketing Management*. Prentice Hall.

Kotler, P. K. and G. A. (2016). *Prinsip - Prinsip Pemasaran* (Edisi 13 J). Erlangga.

L. Macintosh. (2015). Retail Relationship And Store Loyalty. *Journal of Research in Marketing*.

Lumintang et al. (2022). Pengaruh Persepsi dan Perilaku Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Brani Lintas Samudera. *Journal of Management & Business*, 6(2), 216–230.

Lusiah. (2018). *Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Hasil Penelitian Pada Mahasiswa Universitas Swasta Di Kota Medan (Pertama)*. Cv Budi Utama.

Mahfud, H. U., & Sitohang, S. (2017). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kemasan, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(1), 1–15. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/625>

Maruli, E., Romelus Anigomang, F., Maro, Y., Ekonomi, F., & Kalabahi, T. (2022). Pengaruh Variasi Produk, Harga, dan Suasana Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen (Study Kasus Pada Celyn Kafe Kabupaten Alor). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Desember, 8(23), 742–754. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639059>

Masruro, S. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

Megasari, C., & Latif, B. S. (2022). Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open Journal Systems*, 17(05), 795–802.

Murdjono, Y. H., Aribowo, H., & Jondar, A. (2023). Pengaruh Harga, Cita Rasa, Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Canteen Anugerah School Sidoarjo. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 575–588. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4652>

Natasya, N., & Yudhira, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride Di Gojek Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 128–145. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i1.769>

Nurmaya, E. P., & Napitupulu, H. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Kantor Cabang Jakarta Veteran. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 22(3). <https://doi.org/10.35137/jei.v22i3.611>

Pranogyo, A. B. (2023). Dampak Kepercayaan Pelanggan, Lokasi Dan Promosi Atas Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa Pengiriman. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 25(1), 14–25. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v25i1.21022>

Putra, Z., & Muzakir, M. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(2), 186–200. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i2.6405>

Sabilla, A. Y., Ansyah, W., Editya, D., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Varian Produk,

- Packaging, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 151–172. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i2.988>
- Segara, S. C. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ahass PT Tiger Biru Medan*. 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Setiyono, J., & Sutrimah, S. (2016). Analisis Teks dan Konteks Pada Iklan Operator Seluler (XL dengan Kartu AS). *Pedagogia: Jurnal Pendidikan*, 5(2), 297–310. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v5i2.263>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Start Up Bisnis*.
- Sinollah, S. M. W. (2022). Analisis Kualitas Produk Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone. *Journal of Islamic Business and Enterprenership*, 10(3), 410. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42278>
- Situmorang, M. . (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap penggunaan Uang Elektronik sebagai Alat Pembayaran pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 123 130.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfeba.
- Sumarwan, U. (2015). *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya Dalam pemasaran* (Edisi Kedu). Ghalia Indonesia.
- Suryaningrat, I. B., Mahardika, N. S., & Firlanarosa, M. E. (2021). Desain kemasan sekunder pada produk prol tape dengan metode Quality Function Deploymennt (QFD). *J. Agroteknologi*, 15(01), 11–23.
- Syeha Rahmawati, N., Dwikotjo Sri Sumantyo, F., & Ali, H. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Lazada di Wilayah Kota Bekasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Terapan*, 1(1), 40–53. <https://doi.org/10.38035/jpmpt.v1i1.82>
- Tjiptono, C. G. (2020). *Pemasaran Strategi: Domain, Determinan Dinamika*. Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality, and Satisfaction: A management Perspective*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Andi.
- Utomo, D. P., Adji, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Penerapan Layout Dengan Metode Systematic Layout Planning Dalam Meningkatkan Kelancaran Produksi Pada Ud.Temon Raya Kabupaten Pacitan. *Bussman Journal: Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 564–573. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.80>
- Wahyono, A., & Ardiansyah, A. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood. *Jurnal Manajemen*, 6(1), 21–33. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v6i1.159>
- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas

Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang. *Value*, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>

Yucha, N., Lailatul, U., & Setiawan, S. (2021). Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Diversifikasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan X. *Ecopreneur.12*, 4(1), 69. <https://doi.org/10.51804/econ12.v4i1.921>

Yudiana, Y., Yulia Agustina, A., & Nur Khofifah, dan. (2023). Prediksi Customer Churn Menggunakan Metode CRISP-DM Pada Industri Telekomunikasi Sebagai Implementasi Mempertahankan Pelanggan. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Business*, 8(1), 01–20. <http://e-journal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojp/index.php/ijoieb>

