

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W dan Jogiyanto. 2019. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada.
- Akdon, dan Ridwan.(2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Ali dan Hasan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif : Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Yogyakarta : Deepublish.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya. 2022. Kota Surabaya Dalam Angka. Katalog BPS:1102002. 3578.
- Daryanto, dan I. Setyobudi. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Donovan, R., A., dan Fadhillah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *JIPKES. 1(1)*: 1 - 8.
- Donovan, R., dan A. Fadillah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan. 6(1)*: 1 – 8.
- Fadhli. K., dan N.D. Pratiwi. 2021. Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian. 2(2)*: 603 – 612.
- Fuadi, S., dan L.A. Media. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Di Kota Metro. *Jurnal Manajemen Diversifikasi. 2(2)*: 153 – 160.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*, Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. 2007. *Emotional Intelligence*. cetakan ketujuh belas. Gramedia. Jakarta.
- Ihza, A.M., dan R. Shomad. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Inti Tani Utama Sambi. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 7(1)*: 59 - 69.
- Indasari, M. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Inkiriwang, M.V., I.W.J. Ogi., dan W. Djemly. 2022. Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Pinky Kitty Shop Tondano. *Jurnal EMBA*.10(3): 589 – 596.
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: ElexMedia Komputindo.
- Istiqo, C., dan E. Poernomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel The Sun Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*. 8(1): 73 – 85.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip – prinsip Marketing*.Edisi ke tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- _____, P dan K.L. Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta Erlangga.
- Masri, 2009. *Metode Penelitian Survey*, Pustaka Utama, Jakarta.
- Mentang, J.J., I.W.J. Ogi., dan R.L.Samadi. 2021. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Mmakan Marina Hash In Manado di Masa Pndemi Covid-19. *Jurnal EMBA*. 9 (4):680 - 690.
- Oktariani, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. 6(2): 248 – 257.
- Rahmawati., M. Syauki., dan C.D. Hasrina. 2022. Pengaruh Kualitas Jaringan, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel. *Jurnal Humaniora*. 6(2): 73 – 80.
- Rianto, M.R., N.W. Setyawati., dan H. Rohaeni. 2020. Pengaruh Harga, Promosi dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Telkomsel Pada Generasi Milenial Muslim di Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 8(2).
- Ritonga, H.M., dan D.P. Pane. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan pada HONDA IDK 2 Medan. *Jurnal Manajemen Tools*. 12(2): 30 – 40.
- Roostika. R. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-PROGRESS*.12(1): 70 – 83.
- Saraswati. Y.D. 2021. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut di Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*. 9(2): 95 – 108.

- Simamora. 2011. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Suhaji. I.A. 2012. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*.22 (2): 50 – 62.
- Suja'i, I.S., dan F.H.Wafa. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nextgrow Barbershop di Desa Pandean Kecamatan Durenan Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*. 2(3): 741 – 745.
- Sulistyaningrum, R.P., I. Widowati., dan Budiarto. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen The Kitchen of Raminten Yogyakarta. *Jurnal Agrisociabus*. 1(1): 62 – 68.
- Sumarsid., dan A.B. Paryanti. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-PROGRESS*.12(1). 70 – 83.
- Sumual, Y.M., J.A.F. Kalangi., dan D.D.S. Mukuan. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. 2(1): 73 – 78.
- Sunarsi, D. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. 21(1): 7 - 13.
- Susanto, H.A., N.I.Otoluwa. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Astra International TBK HONDA Cabang Maros. *Jurnal Brand*. 2(1): 132 - 146.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2016. *Service, Quality & Saisfaction*, Edisi 4, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2019. *Strategi Pemasaran : prinsip dan pemasaran*. ANDI, Yogyakarta.
- Utami, C.W. 2017. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat. Jakarta.
- Widyawati. S., dan R.P. Faeni. 2021. Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur (The Influence of Online Marketing, Service Quality and Price on Borobudur Hotel Consumer Satisfaction). *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*. 1(1): 15 – 19.

Wulandari, F., I. Widowati., dan Budiarto. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Di Klinik Kopi Dusun Harjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*. 18(2): 18 – 36.

Yudita, M.A., dan Sugiyono. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 10(10): 1 – 17.

