



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Cooper, Donald R. dan Pamela S. Schindler. (2014), *Business Research Methods*. Edisi 12. New York: McGraw-Hill Irwin.

Fandy, Triptono dan Greforius, Chandra. (2016), *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Ghozali, Imam. (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. (2018), *Principles of Marketing*. Edisi 17. USA: Pearson.

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016), *Marketing Management*. Edisi 15. USA: Pearson

Kotler, Phillip et al (2017). *Principle of Marketing An Asian Perspective*. Edisi 4. New York: Pearson.

Schiffman, Leon G. dan Joseph Wisenblit (2015), *Consumer Behavior Consumer perception*. Edisi Global. USA: Pearson

### Jurnal:

Alhkami, Anwar Adudalem dan Ali Saleh Alarussi. (2016), *Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction in Telecommunication Companies*, Asian Journal of Business and Management, Vol. 4, No. 3

Apriyani, Dwi Aliyyah. (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 51, No. 2

Budiastari, Sita. (2017), *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beton Siap Pakai Holcim di Jakarta*, Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 1

Gaol, Analia Lumban, Kadarisman Hidayat, dan Sunarti. (2016), *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa SI Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 38 No. 1



Hoe, Ling Chen, dan Shaheen Mansori. (2018), *The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry*, International Journal of Industrial Marketing, Vol. 3, No. 1

Krisdayanto, Iqbal, Andi T. Haryono, dan Edward Gagah. (2018), *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di 1 Cafe Lina Putra Net Bandung*, Journal of Management, Vol. 4, No. 4

Novika, Erie. (2018), Skripsi: *Analisis Penerapan Rancangan Strategi Bisnis Warung Mie Ayam dan Bakso Semangat dengan Pendekatan Blue Ocean Strategy (Studi Kasus: UKM Mie Ayam dan Bakso "Semangat" Kimpulan)*. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Novrianda, Herry. (2018), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Industry/Toko Bakery di Kota Bengkulu)*, Baabu Al-Ilmi Vol. 1 No.2

Panjaitan, Januar Effendi dan Ai Lili Yuliati. (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No.2

Prayitno, Yoga dan Eddy Madiono Sutanto. (2018), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Raja Nikmat Cabang Royal Plaza Surabaya*, AGORA, Vol. 6, No. 2

Ransulangi, Mega S., Sylvia Mandey dan Williem A. Tambunan. (2015), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Rumah Makan Ocean 27 Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 3, No. 3

Rudiyanto, Muhammad Setiawan dan Nasib Subagio. (2019), *Analisis SWOT Strategi Pemasaran Pada ZOYA Samarinda Tahun 2018*, Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial dan Ekonomi, Vol. 1, No. 1

Runtuwu, Johannes Gerardo, Sam Oroh dan Rita Taroreh. (2014), *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado*, Jurnal EMBA, Vol. 2, No. 3

Rusniati, Riza Firdaus, dan Shary Shatykarini. (2016), *Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru)*, Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 4, No. 1

Solehan, Tuti, Listiawati, dan Raden I. Afriani. (2017), *Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Indomaret Suralaya, Merak-Banten*, Jurnal Riset Akuntansi Terpadu, Vol. 10, No. 2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mengemukakan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sulistiyawati, Ni Made Arie, dan Ni Ketut Seminari. (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 8

Tresiya, Dhita, Djunaidi, dan Heri Subagyo. (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri*, JIMEK, Vol. 1, No. 2

Wardani, Tri Ulfa. (2017), Skripsi: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Windarti, Tias dan Mariaty Ibrahim. (2017), *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru)*, Jom FISIP Vol. 4, No. 2

#### Website:

Facebook Bakmi Ncek Legenda, <https://id-id.facebook.com/nceklegenda/>, diakses 17 April 2020

Instagram Bakmi Ncek Legenda, [https://www.instagram.com/ncek\\_legenda/?hl=en](https://www.instagram.com/ncek_legenda/?hl=en), diakses 21 Juli 2020

Logo Bakmi Ncek Legenda, [www.google.com](http://www.google.com), diakses 21 Juli 2020