

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, U., Islam, K. M. A., Hussain, S., Baqir, M., & Muhammad, N. (2021). Impact of Brand Image on Customer Loyalty With the Mediating Role of Customer Satisfaction and Brand Awareness. *International Journal of Marketing Research Innovation*, 5(1), 1–15.
<https://doi.org/10.46281/ijmri.v5i1.987>
- Aridiyanto, M. J., & Penagsang, P. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Koperasi (Studi Kasus : Koperasi Di Surabaya Utara). *JEB17 : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(01), 27–40.
<https://doi.org/10.30996/jeb17.v7i01.6542>
- Azura, A., & Elysa Lubis, E. (2022). PENGARUH MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @racunshopeecheck TERHADAP MINAT BELI FOLLOWERS. *Telangke: Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi*, 4(2), 32–37.
<https://doi.org/10.55542/jiksohum.v4i2.385>
- Ballo, C. N., & Andreani, F. (2016). Pengaruh Faktor Internal Dan Eksternal Terhadap Loyalitas Konsumen Di Maskapai Low Cost Carrier (Lcc) Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai. *Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, Lcc*, 361–373.
- Bintang Nurdiansyah Putra. (2024). Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Produk pada Conneight Studio Kota Malang. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(3), 119–131.
<https://doi.org/10.56444/transformasi.v3i3.1960>
- Budiman, A. S., & Hajarisman, N. (2024). Analisis Mediasi Multipel Paralel Kausal Step pada Data Stunting menurut Kabupaten/Kota. 31–40.
<https://doi.org/10.29313/jrs.v4i1.3860>
- Cahyono, F. A., Mulyani, A. S., Bina, U., & Informatika, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Online terhadap Kepuasan Pelanggan pada

PT Tirta Asasta Depok (PERSERODA). 4.

- Çetinsöz, B. C. (2019). Influence of Physical Environment on Customer Satisfaction and Loyalty in Upscale Restaurants. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(2), 700–716.
<https://doi.org/10.21325/jotags.2019.387>
- Christovel Zuriel Umbase, William Areros, L. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Senyawa di Manado. *Productivity*, 3(4), 394.
- Djuned, M., Nurmayuli, N., & Maghfirah, A. (2024). Validitas dan Reabilitas Instrumen Korelasi Antara Intensitas Membaca Al-Qur'an dan Sikap Religius Mahasiswa. *Intelektualita*, 13(1), 16–26.
<https://doi.org/10.22373/ji.v13i1.24738>
- Duha, M. G. P. D. dan T. (2021). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ud. Anisa Kecamatan Telukdalam Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 297–308.
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/245>
- E. Novi Triana, M. Miracle Triswardani Putri, L. Kusuma Ramadhani, P. Umi Nurhidayah, M. D. R. (2024). Hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi dengan keputusan pembelian produk di ethan coffee and space. 7, 148–154. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v7i1.1390>
- Engelhart, S., & Mokoagouw, A. (n.d.). Pengaruh Nilai (Mokoagouw, Massie, Wenas) 241. 2, 241–258.
- Fikri, R. M. M., & Sukresna, I. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(6), 4456.
<https://doi.org/10.35931/aq.v17i6.2827>
- Ghozali, I., & Kusumadewi, A. K. (2023). *SMART PLS 4 Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi)* (1st ed.). Yoga Pratama.

- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>
- Hazani, D. C. (2023). Dampak Kepribadian Introvert terhadap Generasi Z dalam Interaksi Sosial Sehari-hari di Kota Mataram. *Pensa: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(3), 55–76. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/pensa>
- Heranita, C. (2023). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Gerai Boba Rich Kartasura*. http://eprints.iain-surakarta.ac.id/6357/1/SKRIPSI_CHAERANI_HERANITAA.pdf
- Jamil, H. A., Hanafi, M. S., & Sholih. (2023). *PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) DAN BUSINESS MODEL CANVAS (BMC) TERHADAP PENERIMAAN PESERTA DIDIK BARU DI SMP NURUL ILMI DARUNNAJAH SERANG*. 12(1).
- Japariato, E. (2018). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25–32. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.12.1.25>
- Kamel, N., & Mansour, N. (2023). Customers' behavioral intentions towards gas stations fast-food outlets in Egypt. *International Journal of Tourism, Archaeology and Hospitality*, 3(2), 0–0. <https://doi.org/10.21608/ijtah.2023.213676.1090>
- Khusuma, D. T., & Utomo, H. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Venice Pure Aesthetic Clinic Salatiga. *Among Makarti*, 13(2), 78–88. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.199>
- Kristanto, J. O. (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kuaitas Produk, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe One Eighteenth Coffee*. 6.

- Kristanto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen, Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A Karsan Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 13–22. <https://doi.org/10.21831/jim.v19i1.50173>
- Kusuma Putra, I. M. R. M., & Laksmi Wulandani, N. L. K. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Mie Kober Jimbaran Analysis of Consumer Satisfaction on Service Quality for Mie Kober Jimbaran Restaurant. *Journey : Jurnal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(1), 7–16.
- Lasut, N. C., & Pangemanan, S. S. (2021). CONSUMER PREFERENCES IN DONUT SHOP USING ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) METHOD (Case Study: Dolphin Donuts, Dunkin' Donuts Mantos and J.Co Megamall) PREFERENSI KONSUMEN PADA TOKO DONAT MENGGUNAKAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) (Studi Kasus. *Pandowo 913 Jurnal EMBA*, 9(2), 913–921.
- Learns, M., & Nainggolan, N. P. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt International Hardware Indo Di Kota Batam.*
- Maesaroh, I., & Purnama, S. (2021). Journal of Islamic Management Editorial Office: Analisis Total Quality Management (TQM) Dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya. *Journal of Islamic Management*, 1(1), 43–54.
- Maryati, & Khoiri.M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 542–550.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>

- Muhammad Ihsan Naufal. (2021). Pengaruh Personal dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Café Waroeng Steak and Shake 3. *Brainy: Jurnal Riset Mahasiswa*, 2(2), 25–29.
<https://doi.org/10.23969/brainy.v2i2.42>
- Ngah, H. C., Mohd Rosli, N. F., Lotpi, M. H. M., Samsudin, A., & Anuar, J. (2022). A Review on the Elements of Restaurant Physical Environment towards Customer Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(11), 818–828.
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i11/15621>
- Nielasari, A., Yohana, C., & Fidhyallah, N. F. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran X. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 2(3), 757–768.
- Nur, L. Z., Prihartini, E., & Alviani, R. (2022). Pengaruh Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Klinik Kecantikan dr. Amalia Di Sumedang). *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 378–390.
<http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>
- Nuur Rasyidah, A., Bariroh, A., & Emi Rahmawati, D. (2022). Analisis Total Quality Management (Tqm) Dalam Meningkatkan Mutu Manufaktur Dan Jasa Pada Pt. Dahana (Persero) Subang. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(12), 2917–2926. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i12.475>
- Nyarmiati, S. R. T. A. (2021). *11TJ. ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK, BRAND IMAGE DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Konsumen Rumah Makan Pondok Bandeng BaBe Kabupaten Pati)*. 10, 1–14.
- Purba, M., Nasution, A. P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik*, 7(2), 1091–1107. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268>

Ria Siti Aisyah, & Meylani Tuti. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Di Restoran Joe's Grill Swiss Bell-Hotel Mangga Besar. *ESENSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 25(2), 177–188.

Risandi, I. A., Muryati, & Darma, B. (2021). Jurnal Mahasiswa Pengaruh Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Panen Kelapa Sawit pada PT. Pratama Agro Sawit Terusan. *Jurnal Mahasiswa*, 1(1), 78–90.

Rizal Nur Qudus, M., & Sri Amelia, N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Pada Minat Beli Ulang Konsumen Restoran Ayam Bang Dava. *International Journal Administration Business and Organization*, 3(2), 20–31. <https://doi.org/10.61242/ijabo.22.207>

Rizayanti, N. (2021). SOKOLATTE DI PIDIE JAYA Disusun Oleh : NELLI RIZAYANTI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2021 M / 1442 H. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 1–146.

Salsabila, N. K. (2023). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Repurchase Intention of Alami Restaurant & Catering Service with Customer Satisfaction as an Intervening Variable. *International Journal of Review Management Business and Entrepreneurship (RMBE)*, 3(1), 30–51. <https://doi.org/10.37715/rmbe.v3i1.3930>

Saril. (2019). Total Quality Management (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 963–972. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v9i2.430>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-

Building Approach. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(7), 700–701. <https://doi.org/10.1108/lodj-06-2013-0079>

Setani, D. (2023). PENGARUH PELAYANAN PRIMA, LINGKUNGAN FISIK, KEWAJARAN HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MUSLIM DI RUMAH MAKAN RED DRAGON COMAL PEMALANG. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.

Setyaningsih, F. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Pelanggan Pada Lembaga Rafi Bimbel Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(1), 221–230. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i1.4233>

Sihombing, L. A., Suharno, S., Kuleh, K., & Hidayati, T. (2023). The Effect of Price and Product Quality on Consumer Purchasing Decisions through Brand Image. *International Journal of Finance, Economics and Business*, 2(1), 44–60. <https://doi.org/10.56225/ijfeb.v2i1.170>

Silitonga, P. (2023). Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Ramen-Ya! : Peran Mediasi Kepercayaan Merk. *Panorama Nusantara*, 18 (1)(1), 5. <http://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/panorama>

Soepriyanto, H. J., Christiana, M., & Harianto, A. (2021). Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Impresi Konsumen Pada Kedai Kopi Kekinian Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 42–48. <https://doi.org/10.9744/jmp.7.1.42-48>

Sri Ekowati, Meilaty Finthariasari, A. (2020). Jurnal ilmiah akuntansi, manajemen & ekonomi islam (jam-ekis) volume 3, no. 1, januari 2020. *Jurnal Ilmiah Akuntansi, Manajemen & Ekonomi Islam (Jam-Ekis)*, 3(1), 1–14.

Sucihati, S., & Suhartini, S. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pt. Asuransi Ramayana Serang. *Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA*, 1(1), 14–22.

<https://doi.org/10.30656/jumpa.v1i1.4563>

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.

Suhartono, E. (2024). Pengaruh Lingkungan Fisik, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kafe Semilir Bojonegoro. *Edunomika*, 8(2), 1–14.

Suhartopo, R., & Waluyo, H. D. (2020). Pengaruh Brand Awareness Dan Customer Behavior Terhadap Keputusan Penggunaan Taksi Kosti Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 353–359.
<https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28132>

Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
<https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>

Syabillah, P., Supriyadi, D., & Perdana, D. D. (2021). Urgensi Komunikasi Model Stimulus Organism Response (S-O-R) Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Al-Iltizam: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 74–90.
<https://doi.org/10.33477/alt.v6i2.2525>

Syafrianita, N., Muhammad, A., & Firah, A. (2022). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Produk Pada CV. Syabani di Pusat Pasar Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 7(2), 31–40.

Tarigan, H. I., Manurung, Y., & Marpaung, W. (2019). Loyalitas Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 3(1), 34.
<https://doi.org/10.26623/philanthropy.v3i1.1285>

Tita Rohmatul Ummah (1), D. R. U. S. (1907). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Promosi , dan Suasana Restoran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sailendra Restaurant*. X(X).

- Veas-González, I., Carrión-Bósquez, N. G., Serrano-Malebran, J., Veneros-Alquinta, D., García-Umaña, A., & Campusano-Campusano, M. (2024). Exploring the moderating effect of brand image on the relationship between customer satisfaction and repurchase intentions in the fast-food industry. *British Food Journal*, 126(7), 2714–2731. <https://doi.org/10.1108/BFJ-01-2024-0077>
- Waani, N. C., Mangantar, M., & Uhing, Y. (2022). Perbedaan Sikap Konsumen dalam Keputusan Pembelian Niu Green Tea dan Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSRAT). *Emba*, 10(1), 1004–1013.
- Wibowati, J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- 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 Pemalang. *Value*, 2(2), 91–100. <https://doi.org/10.36490/value.v2i2.220>
- Wongkar, K., Lumanauw, B., & Kawet, R. C. (2023). Pengaruh Viral Marketing, Food Quality Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kokumi Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 431–441. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.49014>
- Wulandari, G. T. H., & Purworini, D. (2023). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Akun Instagram @temanbincang.id Terhadap Minat Followers dalam Menggunakan Layanan Kesehatan Mental. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 64–80. <https://doi.org/10.21009/communicology.031.05>

Yudha, E. P., Suryana, D. N., & Sitio, A. A. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan
Konsumen Terhadap Produk Perusahaan Multinasional Dunkin Donut.
Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Agribisnis, 6(1), 392–400.

