

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, F., Amin, M., & Ryu, K. (2016). The role of physical environment, price perceptions, and consumption emotions in developing customer satisfaction in Chinese Resort Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(1), 45-70.
- Alma, B. (2016). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Remaja Rosdakarya.
- Apriansyah, R. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap volume penjualan pada PT. Prioritas Rengat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, VII(2), 37-45.
- Arikunto, S. (2011). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Gava Media.
- Drucker, P. F. (2015). *Innovation and entrepreneurship: practice and principles*. Routledge.
- Fahtira, V. N. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia (studi pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu)*. [Unpublished Undergraduate Thesis]. IAIN BENGKULU.
- Gitosudarmo, I. (2014). *Manajemen pemasaran*. BPFE UGM.
- Gunawan, M. A. (2015). *Statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi, dan sosial*. Parama Publishing.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31-40.
- Handayani, T., & Tanjung, Y. (2017). Pengaruh sikap kewirausahaan dan proses inovasi terhadap keberhasilan usaha pada rumah batik komar di Kota Bandung. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 34-60.
- Hanneman, R. A., Kposowa, A. J., & Riddle, M. D. (2013). *Basic statistics for social research*. John Wiley.
- Hubeis, M. (2012). *Manajemen kreativitas dan inovasi dalam bisnis*. PT. Hecca Mitra Utama.
- Kim, E., Tang, L. R., & Bosselman, R. (2018). Measuring customer perceptions of restaurant innovativeness: developing t and validating a scale. *International Journal of Hospitality Management*, 74(1), 85-98.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of marketing*. Pearson Education Limited.

- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(1), 204-211.
- Mazzocchi, M. (2008). *Statistics for marketing and consumer research*. SAGE Publishing Ltd.
- Nasir, A. (2018). Pengaruh inovasi produk terhadap kinerja pemasaran industri mebel di Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 6(2), 17-23.
- Oentoro, D. (2012). *Manajemen pemasaran modern*. Laksbang Pressindo.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer*. Routledge.
- Parasuraman, Berry, & Zeithaml. (1991). Refinement and reassessment of the servqual scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer*. Alfabeta.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan spss*. WADE Group.
- Putro, S. W., Hatane, S., & Brahmana, R. K. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Saragih, G. S. (2021). *Persaingan usaha di era industri digital*. Prismajurnal. <https://www.prismajurnal.com/post/persaingan-usaha-di-era-industri-digital/>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: a skill-building approach*. John Wiley & Sons.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Best Autoworks. *Jurnal Performa*, 1(6), 755-764.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: teori & implementasi*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi pemasaran*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction*. Andi Offset.