

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, M., & Sambas, A. M. (2007). Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur dalam Penelitian. *Pustaka Setia Bandung*.
- Aditya, D. (2013). *Metode Penelitian: Data dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*. Surakarta: POLTEKKES KEMENKES SURAKARTA.
- Alangghya, S. A. (2019). Evaluation For Detecting and Monitoring of offshore pipeline damage based on risk Inspection Method.
- Boone, L., & Kurtz, D. (2007). Contemporary Marketing. *OH: Thompson/South-Western*.
- BPS KOTA BANDUNG. (2019). From bpsbandung.co.id.
- Dale, B. (1994). *Quality Management System*. Herts: Prentice Hall.
- Gaspersz. (2006). *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. (1991). *Statistik dalam Basic*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haqqoni, A. F., & Iftadi, I. (2015). Identifikasi Kebutuhan Pelanggan dan Karakteristik Teknis Dalam Perancangan Kemasan Produk Teh Seduh. *Prosiding SNST ke-6 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang*, 31-42.
- Hasan, A. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: MedPress.
- Ibrahim, A. A. (2019). Pengaruh Nilai Yang dirasakan, Preferensi Merek dan Pengalaman Konsumen terhadap Minat Pembelian Ulang Produk Beras . *Doctoral Dissertation*.
- Jemiga, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Hotel Ibis Padang. *Dissertasi Universitas Andalas*.

- Karl, U. (1995). The Role of Product Architecture in The Manufacturing Firm. *Research Policy* 24.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahardi, Sulistyowati, L., & Nursanti, A. (2014). Analisis Pengatur Kreatifitas Iklan, Daya Tarik Iklan dan Kredibilitas Endorser terhadap Brand Attitude pada Produk Handphone Android. *Jurnal Ekonomi Volume* 22, 1-19.
- Mohanty. (2004). Online Quality and Productivity. *Journal Proquest*, 13.
- Narimawati, U. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta.
- Paulus, & Devie. (2013). Analisis Pengaruh Penggunaan Benchmarking Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 39-40.
- Putri, N. A. (2016). Desain Strategi Pemasaran Online Pada Fullus Fashion Melalui Evaluasi Benchmarking. *Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis*, 3.
- Rao, P. (1996). Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis. *The Asian Manager*, 28-32.
- Rosita, N., & Nuridja, I. (2015). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Sinar Rahayu Negara Tahun 2014. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 5.1.
- Sekaran, U. (2011). *Research Methods for Business* . Jakarta: Salemba Empat.

- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widiastuti, A. (2019). Data, Teknik Pengumpulan dan Instrumen Penelitian. *Jurnal UNY*.
- Wijaya, T. (2011). *Desain QFD Dalam Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Yudiatma, F., & Triastity, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Volume 15 no. 3*, 100.
- Yuliana, R. (2021). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery. *Jurnal STIE Semarang Vol. 4*.
- Yuliana, W., & Aminah, I. S. (2016). Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Industri Jasa. *SNIPTEK 2016*.
- Yunita, D. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Menoreh Pada PT. KERETEA API INDONESIA (Persero) DAOP IV SEMARANG. *Doctoral Dissertation, Faculty of Social and Political Sciences*.