

REFERENCES

- Chigbata, M & Christian, O. (2018) Effects of Product Quality on Customer Satisfaction: A Review of Manufacturing Company's Performance in Anambra State, *International Journal of Business & Law Research*, 6(1), 39-47.
- Daga, R. (2017) *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*, Global Research and Consulting Institute, Makassar.
- Delima, R. H. (2020) Analisis Faktor-faktor yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Toko Bahan Bangunan Umran Jaya Abadi Muara Bulian, *Citra Ekonomi*, 1(2), 79-89.
- Duman, F. (2020) Effects of Coffee Shops' Food Quality, Service Quality and Ambience Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Batman, Turkey, *International Journal of Innovative Approaches in Social Science*, 4(3), 54-68.
- Hariyati, E. S. (2017) Pengaruh Ekuitas Merek, Faktor Emosional, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Oppo Smartphone di Surakarta, *Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta*.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press, Surabaya.
- Jenny. (2020) 8 Types of Bakeries and Their Specialty Products. Available from: <https://www.electrabusines.com/8-types-of-bakeries-and-their-specialty-products/>, Accessed 8th August 2021.
- Kotler, P., and Keller, K.L. (2012) *Marketing Management*, 14th Ed., Pearson Education, New Jersey.
- Lestari, I. (2018) Analisis Pengaruh Faktor Emosional, Kemudahan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mc Donald Store Pandanaran). *Semarang: Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang*.
- Maramis, F.S, Sepang, J.L., & Soegoto, A.S. (2018) Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado, *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658-1677.
- Marpaung, B., and Mekaniwati, A. (2020) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen serta

Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Studi Pada Konsumen Alat Mesin Pengolah Kopi Di Pt. Karya Mitra Usaha, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 29-38.

Noviyanti, I. (2018) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan, *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(2), 21-32.

Nuraeni. (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang), *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 94-100

Nurhidayah, L. (2016) Industri Roti Tumbuh Hingga 15 Persen Per Tahun. Available from: <https://www.wartaekonomi.co.id/read119661/industri-roti-tumbuh-hingga-15-persen-per-tahun>, Accessed 5th July 2021.

Oktaviani, W. (2014) Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 140-152.

Pantilu, D., Koleangan, R.A.M., and Roring, F. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado, *Jurnal EMBA*, 6(4), 3723 – 3732.

Pratama, A.N., and Purnama, I. (2020) Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan Antara Ilo Peta Dengan Foodbox, *Akuntabel*, 17(2), 247-252.

Priadi, M.P. (2018) Implementasi Human Capital pada PT. Telkom Indonesia Kantor Wilayah Usaha Telekomunikasi Bandung. *Bandung: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, Bandung*.

Prihatin, Y.T., Mursito, B., and Wijayanti, A. (2018) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di UD Toko Pelangi Surakarta, *Indonesian Economics Business and Management Research*, 1(1), 100-103.

Rini, E.S and Absah, Y. (2015) Analisis Penciptaan Loyalitas Melalui Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Rasional, Emosional, dan Spiritual Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumut Syariah Cabang Utama Medan, *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 63-76.

- Ritonga, H.M., Pane, D.N. and Rahmah, C.A. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan, *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30-44.
- Rustiana and Kurniawan, E. (2020) Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Alim, *Jurnal Manajemen Pelita Bangsa*, 5(3), 25-43.
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____. (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V.W. (2014) *Metodologi Penelitian*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sujarweni, V.W. (2015) *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Sukmawati, R. (2017) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta, *Surakarta: Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Sunyoto, D. (2011) *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi*, CAPS, Yogyakarta.
- Windari, I. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha terhadap Kepuasan Konsumen pada Smart Ganesha Pekanbaru, *JOM FISIP*, 6, 1-16.