

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Z. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah. *Kolegial*, 6(2), 149–159. <https://doi.org/10.31219/osf.io/pzm73>
- Ali Prakoso, A. (2017). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas (Studi pada Forum Jual Beli Kaskus). In *Journal of Business and Economics Research (JBE)* (Vol. 4).
- Buddy, Tabroni, & Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 110–125.
- Khotimah, H. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik. In *Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. PT Prenhallindo.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi I* (1st ed.). Penerbit Erlangga.
- MANIK, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Thursina di Duri. *Eko Dan Bisnis (Riau Economic And Business Review)*, 7(1).
- Prasetyo, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen UD . Ashilla Catering Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 7(8), 1–15.
- Rambat, L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat.
- Randi, M., Chalil, H., & Santi, I. N. (2017). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas Pelanggan Rumah Makan Dua Putri di Kelurahan Matano Kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*, 3(2), 111–122.
- Ruliarto, H. R. (2020). *Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan bebek kaleo tebet jakarta selatan dimasa pandemi covid 19*. 15(2).
- Sari, Y. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Di RnB Grill Yogyakarta. *Skripsi, Fakultas Teknik, Universitas*

Negeri Yogyakarta.

Sheily Triratnasari tanzil, V. A. dan wisnuadji W. W. P. J. A. P. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonalds Selama Covid-19. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(2), 275–288.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, fan R&D. In *Alfabeta*.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (Yogyakarta). Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (F. Tjiptono (ed.); 4th ed.). Andi Offset.

WHO. (2020b). Media Statement: the role and need of masks during COVID-19 outbreak.