

REFERENCES

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ali, H., & Anggita, R. (2017). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District)*. *Scholars Bulletin*. <https://doi.org/10.21276/sb>
- Amir, T. (2017). *Merancang Kuesioner: Konsep dan Panduan Untuk Penelitian Sikap, Kepribadian, dan Perilaku*. Jakarta: Kencana. https://www.google.co.id/books/edition/Merancang_Kuesioner/Pt62DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Ananda, P. (2017, July 22). *Makanan Datang Tepat Waktu, Ciri Restoran Berkualitas!* Retrieved from Okezone.com: <https://lifestyle.okezone.com/read/2017/07/21/298/1741617/makanan-datang-tepat-waktu-ciri-restoran-berkualitas>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR (AUP). https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Edisi/ltq0DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Awaliyah, S. (2017). *Pengaruh Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Khimar Sempel Studi Kasus pada konsumen Toko By KK Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Budi. (2020, May 19). *Pengertian Standar deviasi: Kegunaan, kelebihan, contoh*,

cara menghitung. Retrieved from Sridianti.com:
<https://www.sridianti.com/pengertian-standar-deviasi.html>

Choir, F. Al. (2018). PELAKSANAAN QUALITY CONTROL PRODUKSI UNTUK MENCAPAI KUALITAS PRODUK YANG MENINGKAT (Studi Kasus PT. Gaya Indah Kharisma Kota Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(4), 1–20.

Chow, D., et al. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 26, 2021.

Darmanto, R. F., & Ariyanti, A. (2020). Peranan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Suasana Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Boedjangan Bintara. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(01), 71–82.
<https://doi.org/10.33370/jpw.v22i01.383>

Durianto, D., et al. (2004). Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
https://www.google.co.id/books/edition/Model_Matriks_Konsumen_utm_Mc_pt_Spv/SPQdixIwYh4C?hl=en&gbpv=1

Durianto, D., Sugiarto, & Budiman, L. J. (2004). Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Firatmadi, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service). *Journal of Business Studies*, 2(2).

<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>

Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. CV. Penerbit Qiara Media.

https://www.google.co.id/books/edition/Pemasaran_Produk_dan_Merek/Fz6nDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

Fortuna, C., et al. (2021) '*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*'. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 25, 2021.

Gozali, V. (2021) '*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*'. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 23, 2021.

Habiby, W. N. (2017). *Statistika Pendidikan*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

<https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ubVVDwAAQBAJ&oi=fnd>

Hair, J. F., et al. (2016). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.

Handoko, B. (2016). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 1–13. <http://jurnal.umsu.ac.id>

Hanny, R., & Azis, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Matahari Department Store

Cileungsi. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(1), 93–110.
<http://www.matahari.co.id/>

Harahap, R. (2017). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN CEPAT SAJI KFC CABANG ASIA MEGA MAS MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 7(1), 77–84.

Hartono, A., et al. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 23, 2021.

Hasnah, P., et al. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 26, 2021.

Hastono, & Diana, M. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK FASTA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN PEPPER LUNCH CABANG CENTRAL PARK JAKARTA BARAT*. 1(2), 163–169.

Hawkins, D. I., & Mothersbaugh, D. L. (1997). *Consumer Behaviour: Building Marketing Strategy*. USA: McGraw-Hill.

Hayati, R. (2019, August 8). Pengertian Hasil Penelitian, Jenis, Ciri, dan Cara Menulisnya. Retrieved from [PenelitianIlmiah.com](https://penelitianilmiah.com/):
<https://penelitianilmiah.com/hasil-penelitian/>

Hilaliyah, S. A., Djawahir, A. H., & Susilowati, C. (2017). Pengaruh Kualitas

Layanan dan Kualitas Produk yang di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Pelanggan Kafe Ria Djenaka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187.

<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/1699>

Holcomb, Z. (2017). *Fundamentals of Descriptive Statistics*. Routledge.

<https://doi.org/10.4324/9781315266510>

Huang, J. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 26, 2021.

Ikhsani, K., & Ali, H. (2017). Jurnal SWOT , Volume VII , No 2 , Mei 2017 Jurnal SWOT , Volume VII , No 2 , Mei 2017. *Pengaruh Pengembangan Karir, Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Pt. Alun Alun Indonesia Kreasi, VII(3)*, 523–541.

Indriantoro, N. & Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

InterActive. (2019, April 24). Strategi Pelayanan Restoran yang Baik dan Disukai Pelanggan (Part 1). Retrieved from InterActive: <https://interactive.co.id/blog/strategi-pelayanan-restoran-yang-baik-dandisukai-pelanggan-part-1-139.html>

Jamaludin, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4(1).

<https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.369>

Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajem*, 4(3), 489–502.

Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1–12.
<http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/811>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Principles of Marketing*. 17th edition. United Kingdom: Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th edition. Harlow: Pearson Education.

Kumar, S., Bhatnagar, D., & Author, C. (2017). Factors Affecting Customer Satisfaction of Food and Beverage Outlets-A Study of Food and Beverage Outlets between Amritsar and Jalandhar. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 22(9), 65–71. <https://doi.org/10.9790/0837-2209066571>

Kurniawan, R. (2016). *Analisis Regresi*. Jakarta: Kencana.
https://www.google.co.id/books/edition/Analisis_Regresi/KcYDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

Lukitasari, P. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ISTIQOMAH AQIQAH SIDOARJO*. 16–44.

- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26.
<https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Maulidia, M. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Pakaian Muslimah Di Banda Aceh (Studi Kasus Di Pasar Aceh). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Nainggolan, L., Pradhanawati, A., & Hidayat, W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Stove Syndicate Cafe Di Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*, 1–11.
- Ovan, & Saputra, S. (2020). CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
<https://journal.stkippingkawang.ac.id/index.php/JETL/article/view/2032/pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of

expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. *Journal of Marketing*, 58, 11-124.
<https://doi.org/10.1177%2F002224299405800109>

Perkasa, D. H., & Putra, W. B. T. S. (2018). *Metodologi Penelitian*. 19–39.
<https://doi.org/10.2307/j.ctvgd2f8.4>

Pratama, D. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 22, 2021.

Pratama, H. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 22, 2021.

Pratama, S. Y. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AGYA COLLECTION PONOROGO*.

<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252%0Ahttp://dx.doi.o>

Pratiwi, D. (2017). *Analisis Kesenjangan Harapan Dan Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang*. 12–21.

- Prihadi, D., & Mulyana, Y. (2019). Efektivitas E-Commerce dan Media Sosial untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Perdagangan Pasar Tradisional. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 11(1), 31. <https://doi.org/10.22441/fifo.2019.v10i1.004>
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1), 117–124. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/2911/pdf>
- Rozekhi, N. A., Hussin, S., Siddiqe, A. S. K. A. R., Rashid, P. D. A., & Salmi, N. S. (2016). The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case in Penang. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 2(2), 45–50. http://www.iarjournal.com/wp-content/uploads/IARJBT2016_2_45-50.pdf
- Sahay, A. (2018, December 12). How would you define a "model" within a theoretical research? Retrieved from www.researchgate.net: https://www.researchgate.net/post/How_would_you_define_a_model_within_a_theoretical_research
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Siregar, N., & Hakim, F. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87–96.
- Siregar, R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SENTOSA*

DIGITAL PRINTING KOTA MEDAN.

- Situmeang, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukmadinata, N. S. (2017). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sukmawati, R. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GARDEN CAFE KOPERASI MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.*
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1–25.
- Syamsiah. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Supermarket Transmart Carefour di Kota Makassar.*
- Tarjo. (2019). Metode Penelitian. Yogyakarta: Deepublish.
https://www.google.co.id/books/edition/Metode_Penelitian_Sistem_3x_Baca

/SizGDwAAQBAJ?hl=en&gbpv=0

Thamrin, I. S. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA AL BADAR HOTEL MAKASSAR*. 1–103.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tukino, S. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan*’. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 22, 2021.

Umami, R., Rizal, A., & Sumartik. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 15(2), 250–257. <https://doi.org/10.30742/equilibrium.v15i2.630>

Wahyudi, R. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Pendekatan Konsistensi Internal Kuesioner Pembukaan Program Studi Statistika FMIPA Universitas Bengkulu. *Jurusan Matematika FMIPA Universitas Bengkulu*, 3(5), 1-10.

Wibisono, E. S. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN UD. RIZKY BAROKAH DI BALONGBENDO. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 8th ed., World Scientific.

Wu, K., et al. (2021) ‘*The Influence of Service Quality and Product Quality on*

Customer Satisfaction at Fountain Café – Ramayana S.M. Raja Branch, Medan. Interviewed by Daniella Pratama [personal communication], June 26, 2021.

