

DAFTAR PUSTAKA

- Aprillia, A dan Vidyanata, D. 2022. *Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value of Cost terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Fresh.Co*. Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 19 No. 1, 1-6. E-ISSN : 2685-838X
- Amiri, A dan Mandala, K. 2019. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan*. E-Jurnal Manajemen, Vol. 8 No. 12, 6931-6950. ISSN : 2302-8912
- Dewiva, R dan Thabrani, G. 2015. *Pengaruh Harga dan Perceived Quality terhadap Kepuasan Konsumen Netbook Acer pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Jurnal Praktik Bisnis, Vol. 4 No. 1, 61-72.
- Dianasari, N. 2013. *Pengaruh Perceived Quality terhadap Kepuasan Konsumen Ponsel Merek Nokia*. Skripsi pada Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Tidak diterbitkan.
- Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta : Cetakan Pertama. Rajawali Pers .
- Elan, U dan Kusmindah, D. H. 2016. *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kepuasan Pelanggan pada Departemen BUBI (Bidang Usaha Barang Industri) PT. Varia Usaha di Gresik*. Gema Ekonomi Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 5 No. 2, 178-182
- Febri, A. 2022. *Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value terhadap Customer Loyalty Mahasiswa di Kota Surakarta Menggunakan Aplikasi Shopee Food dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi*. Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diterbitkan.
- Gazpersz. 2001. *Manajemen Kualitas*. Jakarta.
- Gultom, J.S. et. al. 2022. *Pengaruh Brand Awareness dan Perceived Quality terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction pada*

- Produk DBD Powder Medan*. Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis, Vol. 2 No. 2, 26-35. E-ISSN : 2723-6951
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kotler & Keller. 2007. *Perceived Quality*. Jakarta
- _____. 2009. *Perceived Quality*. Jakarta.
- _____. 2013. *Indikator Kepuasan Pelanggan dan Indikator Perceived Quality*. Jakarta
- _____. 2016. *Dimensi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta.
- _____. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Kurniawati, A. 2011. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Pondok Asri Tawangmangu Tahun 2010*. Skripsi pada Bidang Keahlian Khusus Pendidikan Tata Niaga Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Sebelas Maret Surakarta. Diterbitkan.
- Krisno, D. Dan Samuel, H. 2013. *Pengaruh Perceived Quality, Perceived Sacrifice dan Perceived Value terhadap Customer Satisfaction di Informa Innovative Furnishing Pakuwon City Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1 No. 1, 1-12. Mastel Indonesia
- Nasution. 2001. *Total Quality Manajemen*. Jakarta
- _____. 2004. *Total Quality Manajemen*. Jakarta
- _____. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Novalia. et. al. 2018. *Analisis Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB), Vol. 28 No. 2, 38-49. ISSN : 2354-5682
- Pasonggo, R. 2021. *Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan Informa Samarinda Square*. eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 9 No. 1, 56-62. ISSN : 2355-5408
- Rusdiana dan Ghazim. 2014. *Asas-asas Manajemen Berwawasan Global*. Bandung : Pustaka Setia.
- Salim, F.F. dan Dharmayanti, D. 2014. *Pengaruh Brand Image dan Perceived Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota di Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2 No. 1, 1-8.
- Sedarmayanti. 2012. *Manajemen dan Komponen Terikat Lainnya*. Bandung : Reflika Aditama.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- _____. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung : Cetakan Ketujuh Belas. Alfabeta.
- Sukardi, R.A. 2016. *Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda*. eJournal Administrasi Bisnis, Vol. 4 No. 3, 758-772. ISSN : 2355-5408
- Suryani, C.S. et. al. 2018. *Pengaruh Perceived Quality terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Mandala Wangsit Siliwangi*. The Journal : Tourism and Hospitality Essentials Journal, Vol. 8 No. 2, 75-82
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 1994. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2001. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2003. *Kepuasan Pelanggan*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2005. *Kepuasan Pelanggan*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2010. *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2011. *Perceived Quality*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2013. *Kepuasan Pelanggan*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2014. *Perceived Quality*, Andi, Yogyakarta.
- _____. 2016. *Manajemen Pemasaran*, Andi, Yogyakarta.
- Wijayanto, dan Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yuliansyah, A. dan Handoko, T.D. 2019. *Pengaruh Perceived Quality dan Perceived Value terhadap Brand Loyalty Through Customer Satisfaction J-Klin Beauty Jember*. Costing : Journal of Economic, Business and Accounting, Vol. 2 No. 2, 292-301. e-ISSN : 2597-5234