

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, M. F. T., Sutopo, & Noviandari, I. (2021). Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya (Studi Kasus Konsumen Gofood Gojek Dikawasan Rungkut Surabaya). *UBHARA Management Journal*, 1(2), 293–300.
- Adriani, V., & Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2), 169–180. <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.78>
- Andreanata, I. M. A., & Wilyadewi, I. I. D. A. Y. (2021). Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD . Sari Jaya Buah kabupaten Bandung. *Jurnal Widya Amrita, Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(1), 14–24.
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “OM-JEK” Jember. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1229/989>
- Arianto, N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Berdampak Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 7(1), 44–54. KREATIF Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang, Volume 7, No 1 Juni 2019
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan HARGA Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(9), 17.
- ChatimeIndonesia. (2020). *Chatime Indonesia*. ChatimeIndonesia.Com. <https://indonesia.chatime.com.tw/about/>
- Christian, R. P., & Mananeke, L. (2016). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Di Rsud Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal EMBA*, 121(2), 121–132.
- Dadang, S. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Honda Autobest Bandung. *Open Journal Systems*, 14(3), 2539–2548. <http://ejournal.binawakya.or.id/index.php/MBI>
- Diana, & Mardika, N. H. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Komsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(1), 32–45.
- Efendi, N., Ginting, S. O., & Halim, J. (2020). Citra Merek , Kualitas Produk , Promosi , Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*, 11(2), 102–112.
- Faradina, A., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Almanda. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(7), 1–18.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gery, M. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen the Aliga Hotel Padang. *Menara Ilmu*, 12(9), 92–102.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi kesembilan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginantra, K. G., Lestari, N. P. N. E., Gorda, A. E. S., & Darma, G. S. (2018). Effects of Promotion, Product Quality, Brand Image and Price on Customer Satisfaction and Brand Switching Decision (A Case Study on XI Cellular Card Users in Denpasar City, Bali, Indonesia). *International Journal of Management and Economics Invention*, 3(12), 1514–1523. <https://doi.org/10.18535/ijmei/v3i12.03>
- Guli. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Seagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Konsumen The Royale Hotel Krakatau Cilegon). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 11(1), 27–36.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall.
- Hamdun, E. K., & Romadhani, D. A. (2016). Pengaruh Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Roti Fatimah Bakery Di Situbondo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 14(2), 31–48.
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hilaliyah, sari atul, Djawahir, achmad helmy, & 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) Sari Atul Hilaliyah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/view/1699>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, M. R. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Harga Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pt . Satria Nusantara Jaya. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 05(2), 141–156.
- Juliana, Pramezwary, A., Tanzil, S. T., Angelina, V., & Putro, W. W. W. (2021).

- Analisis Kualitas Layanan, Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Selama Covid-19. *Jurnal Sosial Sains*, 2(2), 132–141.
- Kementrian. (2020). *Kementrian Kesehatan*. <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Management (15th Edition)*. London: Pearson Education Limited.
- Kumparan. (2021). *Viral Promosi Minuman Goceng Chatime Bikin Antrean Panjang di Tengah Pandemi*. Kumparan. <https://kumparan.com/kumparannews/viral-promosi-minuman-goceng-chatime-bikin-antrean-panjang-di-tengah-pandemi-1v9JR7ZiiUv/full>
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ketiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Madjukie, R., & Harjati, L. (2018). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Zalora Indonesia Di Jakarta. *Jurnal Manajemen*, 7(2), 124–137.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk , Harga, dan Kkualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *EMBA*, 6(3), 1658–1667.
- Martina, M., & Sitio, A. (2019). The Effect of The Quality of Service, Products & Promotions on the Purchase Decision of Simpati Card & It's Impact on the Satisfaction of Telkomsel Customers in Kupang City. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(7), 477–485. <https://doi.org/10.21275/art20199384>
- 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), 26–29. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Meutia, R. (2017). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga terhadap Perpindahan Merek (Studi Kasus pada Produk Oriflame di Kota Langsa). *Jurnal Manajemen Keuangan*, 6(2), 770–777.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia indonesi.
- Ngalimin, I. G. Q., Tumbuan, W. J. F. A., & Mandagie, Y. (2019). Strategi Relationship Marketing Dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Di Matahari Departement Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 7(1), 571–580.
- Nikantino, N., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Jember. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Sosial ISSN*, 14(2), 286–289. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15789>
- Ningtiyas, T. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang. *IQTISHA Dequity*, 2(1), 46–53.
- Nurlia, G. B., & Mahmud. (2021). Pengaruh Kualitas Produk , Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Kiyomi Jeans Di Ite Cempaka Mas Jakarta Pusat. *IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), 31–40.
- Oktadiani, O. D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Pada Fast Fhasion Uniqlo di Tunjungan Plaza Mall. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(1), 1–21.
- Organization, W. H. (2020). *World Health Organization*. https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Purnama, S., Bangun, C. S., & A. Faarook, S. (2021). The Effect of Transaction Experience Using Digital Wallets on User Satisfaction in Millennial Generation. *Aptisi Transactions on Management (ATM)*, 5(2), 161–168. <https://doi.org/10.33050/atm.v5i2.1593>
- Purnama, S., Sukmasari, A., & Bhandari, R. (2021). The Role of Religiosity as a Mediating Variable in the Relationship between Online Transactions and Customer Satisfaction and Loyalty in Islamic Banking. *ATM*, 5(2), 143–151.
- Putra, K. A. G. K., & Seminari, N. K. (2020). Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kewajiban Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan The Old Champ Cafe. *E-Jurnal Manajemen*, 9(10), 3423–3442.
- Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Universitas Udayana.
- Ramadhan, A. G., & Santosa, S. B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada sepatu Nike Running di Semarang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17525/16774>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 211–223.
- Rezeki, S., Maryati, D. E., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9–20. <https://doi.org/10.47663/jmbep.v6i2.71>
- Rochman, N., Hufron, M., & Asiyah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Pada Unicrab Seafood Malang Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 9(18), 1–15.
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kecepatan

- Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73–85.
- Roselina, M. A., & Niati, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Majalah Ilmiah Solusi*, 17(3), 221–234.
- 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. *Jurnal Ekonomi, Pendidikan Dan Pariwisata*, 15(2).
- Sari, D. K., & Paludi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rrestoran Uccello. *Majalah Ilmiah Panorama Nusantara*, 15(1).
- Seria, R., Utami, S., & Rochani, S. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Alfamart JL. Jaksa Agung Supraptp No.11 Mojoroto-Kediri. *JIMEK*, 1(11), 285–298.
- Setiani, T. C. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kualitas promosi terhadap kepuasan pelanggan pada lembaga pendidikan english first surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(9), 1–19.
- Shartykarini, S., Firdaus, R., & Rusniati. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Ppelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). *Jurnal Wawasan Manajemen*, 4(1), 39–52.
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sihite, R. W., & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart Marchelia Batam. *Jurnal Abdi Ilmu*, 13(1), 35–41.
- Simanjuntak, P., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Tepuasan Konsumen Holland Bakery Di Kota Batam. *Journal Of Management, Accounting, Economic and Business*, 01(02), 315–329.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiani, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Meruya. *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology (JEMATech)*, 4(1), 15–21.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. yogyakarta: Andi
- Sunanto, & Asmoro, L. G. W. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Giant Ekstra CBD Bintaro). *Jurnal Ilmiah Feasible*, 3(1), 70–76.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Penetapan Harga dan

- Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Suyono, Halim, M. P., Mukhsin, & Akri, P. (2019). Analysis Of The Effect Of Service Quality, Product Quality, and Price On Costumer Satisfaction At McDonald’s Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 70–84.
- Sylvia, I., & Aziz, A. (2021). Effect of Product Quality, Promotion and Service on Customer Satisfaction at UD. Bali Rahayu. *Global Journal of Management and Business Research: B Economics and Commerce*, 21(1), 46–51.
- Tandiono, A., & Raymond. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Panca Daya Sukses. *Jurnal EMBA*, 8(1), 1997–2006.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tombeng, B., Roring, F., & Rumokoy, F. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- TopBrandIndex. (2020). *Top Brand Index Beserta Kategori Lengkap | Top Brand Award*. Web Top Brand Index. https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=chatime
- Tungka, D., Lionardo, M. M., Thio, S., & Iskandar, V. (2020). Pengaruh Social Media Marketing Pada Instagram Terhadap Minat Beli Chatime Indonesia. *Jurnal Hospital Dan Manajemen Jasa*, 8(2), 77–87.
- Undercover. (2020). *Chatime Indonesia*. Undercover.Co.Id. <https://www.undercover.co.id/chatime-indonesia/>
- Yohana, G. P., & Andjarwati, A. L. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Medin Beauty). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 5(3), 1–9.
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (Mrt) DKI Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>
- Zakaria, D. G. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593*, 6(4), 1–18.