

lain-lain.

DAFTAR PUSTAKA

Tri Adhy Prasetyo (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Thesis Universitas Diponegoro*.

hPadma T Wibawa, Naili Farida, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi, 3 No. 4, 6*.

Imam heryanto, (2016). Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Emba, 3(2), 695–705*.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivarite dengan program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Sriwahyuni dan jonianto pardamen (2016). Pengaruh iklan, harga dan Kualitas kartu simpati pelanggan. *Institute perbanas, 14, 24–46*.

Tia artika dkk (2016). Pengaruh strategi pemasaran, kualitas peayanan dan niai Pelayanan dan nilai Nasabah terhadap Kepuasan pelanggan Nasabah pada PT. bank capital Indonesia tbk cabang wisma kodel, *1(1), 360–371*.

- Kurniawati, A. P. (2018). Kepuasan Sebagai Pemediiasi Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Loyalitas Pelanggan. *Proceedings*, 1(1), 360–371.
- LISTYAN PRATAMA PUTRA, B. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Rolag Cafe Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–11.
- Martua, C., & Djati, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, Dan UMKM*, 1(1), 10–18.
- Martua, C., & Djati, S. P. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Ab Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, Dan UMKM*, 1(1), 10–18.
- Nurhalimah, SITI, Leonardo Budi Hasiholan, dan C. H. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Garasi Di Ungaran). *Journal of Management*, 4(4), 1–15.
- Padma T Wibawa, Naili Farida, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3 No. 4, 6.
- Padma T Wibawa, Naili Farida, S. L. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pt. Matahari Silverindo Jaya Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3 No. 4, 6.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1–5.
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1–5.
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Dgs Manado.

Emba, 1(3), 1193–1202.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Ramenusa, O. (2013). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Dgs Manado. *Emba*, 1(3), 1193–1202.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Setyowati, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 102.
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.

Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.

Thungasal, C. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.

Wijayanto Kusuma. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hardy'S Negara. *Jurnal Paradigma*, 17(01), 38–45.
<http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/2272/1542>

Wungow, R. (2013). Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan

Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado.
Jurnal EMBA, 1(3), 90–98.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/1376>

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAPIS MINANG NANTIGO PADANG

KepadaYth. _____

Bapak / Ibu / Saudara / Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonmi dan
Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

Nama : MUHAMMAD ARIF