

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, A. A. (2022). *Inovasi pelayanan administrasi melalui aplikasi New LAIKA di Kelurahan Korumba Kecamatan Mandonga Kota Kendari*. Universitas Hasanuddin.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality, and behavior*. Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Alfiani, N. (2013). Analisis pengaruh dimensi orientasi layanan terhadap inovasi layanan (service innovation) RSUD M. Yunus Bengkulu. *Journal of Business Economics & Management Research*.
- Amalia, F., & Suryani, D. (2023). Peran UMKM dalam ekonomi lokal. *Jurnal Pembangunan Daerah*.
- Azqari, D. S. (2023). *Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada pengguna jasa SiCepat)*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Belch, G., & Belch, M. (2012). An introduction to integrated marketing communications. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2015). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*.
- Changkaew, L., Vadhanasindhu, P., Taweesangsakulthai, D., & Chandrachai, A. (2012). Three dimensions model: Stage for service innovation in hospital. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(2), 806–814.
- Chesbrough, H. (2010). *Open services innovation: Rethinking your business to grow and compete in a new era*. Jossey-Bass.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*.
- Damanpour, F. (2018). *Organizational innovation: Theory, research, and practice*. Oxford University Press.
- Delafrouz, N., Taleghani, M., & Taghineghad, M. (2013). The impact of service innovation on consumer satisfaction. *International Journals of Marketing and Technology*, 3(5), 127–144.

- Dhewanto, W., Mulyaningsih, H. D., Permatasari, A., Anggadwita, G., & Ameka, I. (2014). *Manajemen inovasi: Peluang sukses menghadapi perubahan*. Andi.
- Dian, A. T. (2012). *Pengaruh harga, promosi, kualitas produk, dan kepercayaan (trust) terhadap minat beli K-Pop (Korean Pop) album dengan sistem pre order secara online (Studi pada online shop Kordo Day Shop (CORP) Semarang)*.
- Diaw, B., & Asare, G. (2018). Effect of innovation on customer satisfaction and customer retention in the telecommunication industry in Ghana: Customers' perspectives. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 6(4), 15–26.
- Ebert, R., & Griffin, W. R. (2015). *Pengantar bisnis*. Erlangga.
- Elvi, M. (2014). Organizational structure and logistics service innovation. *International Journal of Operations and Logistics Management*.
- Fauzi, A., Maryadi, F., Afrillia, P., Armanda, F., Sulistyowati, W., Zahra, M. A., & Soza, D. (2023). Pengaruh permintaan harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada transportasi online. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 63–72.
- Fillayata, V. E., & Mukaram, M. (2020). Pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Road Café Steak & Pasta Bandung). *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 969–976.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: an introduction to theory and research, reading*. Addison-Wesley.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas promosi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan*, 7.
- Hikmat, M. (2011). *Metoda penelitian*. Graha Ilmu.
- Kadeni, N. S. (2020). Peran UMKM (usaha mikro kecil menengah) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 8(2), 191–200.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016b). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, M. H. (2018). *Analisis pengaruh produk, harga, promosi, dan motivasi terhadap keputusan pembelian pada Grapari Telkomsel Sun Plaza Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Labantu, A. G., Tumbuan, W. J., & Poluan, J. (2021). Pengaruh strategi promosi, proses, dan inovasi produk terhadap minat beli pelanggan Bonbon Factory Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(2).
- Laia, A. E. R., Palupiningtyas, D., Putri, J. A., Yulianto, H., & Octafian, R. (2021). Kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan pelayanan pada Resto Dak Nalgae. *SEMNASTEKMU 2021*, 1, 181–188.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Mardjani, B. D., Lapian, S. J., & Mangantar, M. (2023). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada transportasi online (Studi kasus gojek dan maxim di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 942–952.
- Nugraha, P. S., & Nisa, P. C. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada niat beli konsumen di Starbuck. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 24(1), 75–89.
- Owano, L. A., Alala, D. O., & Musiega, D. D. (2014). Relationship between customer service innovation and customer satisfaction in the banking industry: A case study of Kenya Commercial Bank. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(6), 22–31.
- Porter, M. E. (2008). *Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors*. Free Press.
- Purhantara, W. (2010). *Metode penelitian kualitatif untuk bisnis*. Graha Ilmu.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis pengaruh kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui e-commerce di Indonesia. *Al Tijarah*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21111/tijarah.v5i1.3621>

- Rahayu, I. C. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, promosi, dan harga terhadap kepuasan konsumen KFC di Surakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 12.
- Rahayu, S. N., Sainul, S., Nuriasari, S., & Suci, O. A. T. R. (2022). Faktor pendukung perkembangan usaha konveksi. *Tapis: Jurnal Penelitian Ilmiah*, 6(2), 197–204.
- Rahman, F., Komaludin, A., & Suroso, E. (2024). Pengaruh inovasi layanan, manajemen hubungan pelanggan dan promosi terhadap kepuasan konsumen melalui pemasaran berdasarkan pengalaman. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 3(5).
- Rahmawati, N. D., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh word of mouth, citra merek, brand trust, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu Telkomsel (Studi kasus pada masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 9, 37–52.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta, M. (2021). Pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen mobil toyota (Studi kasus pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Journal of Management Science (JMS)*, 2(1), 41–60.
- Riduwan, R. (2012). *Statistika*. Alfabeta.
- Salma, F. S., & Ratnasari, R. T. (2015). Pengaruh kualitas jasa perpektif Islam terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Grand Kalimas di Surabaya. *JESTT*, 2(4).
- Schultz, D. E., Tannenbaum, S. I., & Lauterborn, R. F. (2014). *Integrated marketing communications*. Routledge.
- Septi, L. (2018). *Analisis pengaruh promosi penjualan, kualitas website dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian (Kajian pada konsumen Shopee Indonesia)*. Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Setiadi, R., & Atussholiha, A. (2021). Penilaian kepuasan konsumen dapat di lihat dari promosi penjualan dan kualitas produk pada studi kasus UMKM di Kabupaten Brebes. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 294–301.
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus perusahaan jasa ekspedisi Krian). *BIMA: Journal of Business and Innovation Management*, 3(3), 352–366.

- Setiawan, R. (2022). Strategi UMKM dalam era digital. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Siagian, R. S. (2021). *Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus PT. POS Indonesia KPC. Sipirok)*. IAIN Padangsidimpuan.
- Sudarman, E., Madiistriyatno, H., & Sudarman, I. (2021). Investigations of customer loyalty: Strengthening product quality, brand image and customer satisfaction. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1).
- Sugiyono, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyowati, Y., & As'adi, A. (2023). Pengaruh penggunaan teknologi akuntansi terhadap efisiensi pengelolaan keuangan UMKM di Kota Malang. *Perdagangan Industri Dan Moneter*, 11(1).
- Sumarlin, S. (2013). Pengaruh wadah berbagi pengetahuan terhadap komitmen dari komunitas merk. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(1), 88–101.
- Syauqi, F. (2020). Kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen Galih Production. *Performa*, 4(1), 115–126.
- Telaumbanua, K. W., Palupiningtyas, D., Putri, J. A., Yulianto, H., & Octafian, R. (2021). Tinjauan kepuasan tamu melalui kualitas makanan dan pelayanan pada Sakapatat Beer Garden and Resto Semarang. *SEMNASTEKMU 2021*, 189–195.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran* (5th ed.). Penerbit Andi.
- Ummah, C., & Wahidahwati, W. (2019). Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan Permenpan Nomor 17 tahun 2017 pada UPTSA Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- Untari, D. T. (2018). *Metode penelitian: Penelitian kontemporer bidang ekonomi dan bisnis*. Pena Persada.
- Utami, B. B., & Wartini, S. (2015). Pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Management Analysis Journal*, 4(3).
- Woen, N. G., & Santoso, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, promosi, dan harga normal terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 10(2), 146–163.

- Yudiyanto, A. (2021). ngaruh motivasi belajar terhadap hasil belajar siswa kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1), 105–117.
- Yuliana, Y. (2004). Pengaruh sikap pada pindah kerja, norma subjektif, perceived behavioral control pada intensi pindah kerja pada pekerja teknologi informasi. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 6, 1–18.
- Yuliani, Y., & Ali, H. (2024). Analisis dampak information system, kepuasan pengguna, dan inovasi produk terhadap kinerja bisnis. *Dinasti Information and Technology*, 1(3), 128–137.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
NURJATI CIREBON