

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmaddien, I., & Syarkani, Y. (2019). • Statistika Terapan. In *ITB Press*.
- AL IDRUS, S., ABDUSSAKIR, A., DJAKFAR, M., & AL IDRUS, S. (2021). The Effect of Product Knowledge and Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 927–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.927>
- Ariani, D. W. (2021). *Manajemen Kualitas*. Penerbit Universitas Terbuka.
- Aripin, Z. (2021). *Marketing Management*. Deepublish.
<https://books.google.co.id/books?id=Tzk1EAAAQBAJ>
- Chongkonsatit, W., Wongsinphaibon, N., & Kurupakorn, A. (2022). 7Cs marketing mix factors in a dental school comprehensive care clinic : A confirmatory factor analysis. 42(November 2021), 13–24.
- Daga, R. (2017). *CITRA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN*.
- Darmanah, G. (2019). *Metodologi Penelitian*. CV. HIRA TECH.
- Dewi, F. H., Rosdiana, S., Kurniawati, & Sopian, M. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI PADA BANK SYARIAH AMARTHA*. 31–35. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/26926>
- Donnyanggoro, K. Y., Verina, L., & Secapramana, H. (2021). *Pengaruh Service Convenience Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pada Vendor A*. 90–100.
- Fatihudin, D., & Irmansyah, M. A. (2019). *PEMASARAN JASA ; Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Haddad, H., Nagy, J., & Popp, J. (2019). *The Service Quality Dimensions that*

Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. 1–24.
<https://doi.org/10.3390/su11041113>

Halin, H. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEMEN BATURAJA DI PALEMBANG PADA PT SEMEN BATURAJA (PERSERO) Tbk. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 79. <https://doi.org/10.35908/jeg.v3i2.477>

Handayani, P., Utha, A., & Kambolong, H. M. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN INOVASI LISTRIK PRABAYAR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG KENDARI. 214–222.

Handoko, L. P. (2016). *THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND DELIVERY SERVICE ON ONLINE- CUSTOMER SATISFACTION IN ZALORA INDONESIA.* 4(1), 1189–1199.

Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2007). *Managerial Accounting, Eighth Edition.*

Hardani, H., Ustiawaty, J., Andriani, H., Istiqomah, R., Sukmana, D., Fardani, R., Auliya, N., & Utami, E. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.*

Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial.* Penerbit Insania.
<https://books.google.co.id/books?id=Kb5IEAAQBAJ>

Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 34–43.

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). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 172–187.

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

- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The Effects of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20.
<https://doi.org/10.5296/ijim.v3i1.13959>
- Huang, P. L., Lee, B. C. Y., & Chen, C. C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(13–14), 1449–1465. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>
- Hung, Q., Hai, T., & Vu, A. (2020). *Understanding consumer satisfaction with railway transportation service : An application of 7Ps marketing mix*. 10, 1341–1350. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.023>
- Husain, T., & Sani, A. (2020). Kepuasan Pelanggan Toko Online Yang Dipengaruhi Kualitas Produk Dan Layanan. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 291–296.
<https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.614>
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* (Vol. 59).
- Khomenko, M., Veligorskyi, O., Chakirov, R., & Vagapov, Y. (2019). An ANN-based temperature controller for a plastic injection moulding system. *Electronics (Switzerland)*, 8(11), 1–13.
<https://doi.org/10.3390/electronics8111272>
- Laura, N., & Siringo Ringo, S. N. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management and Business Review*, 14(2), 258–284. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v14i2.100>
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115.

<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>

- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Maleyeff, J., Dean, A., Affairs, A., & Professionals, W. (2022). *Quality Service Management*.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Mothersbaugh, D., Hawkins, D., & Kleiser, B. (2020). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy 14th Edition*.
- Nofrianda, H. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Konsumen Industry/ Toko Bakery di Kota Bengkulu). *Performance*, 25(2), 28–35. <https://doi.org/10.33369/insight.13.1.71-85>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin. (2020). *Pengaruh kualitas Layanan Dan KuaLitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 7.
- Nurlaela, A. S. W. dan L. A. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT Fast Food Indonesia, Tbk (Studi Kasus pada KFC Cabang Transmart Cilandak)*. 54–65.
- Pasquier, M., & Villeneuve, J. (2018). *Marketing Management and Communications in the Public Sector*.
- Poltak, H., Sartika, D., Hasan, M., Wardhana, A., Roslan, A. H., Putri, N. L. I., Djampagau, H. R. D., & others. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi Pada Era Digital)*. Media Sains Indonesia.

<https://books.google.co.id/books?id=HIZFEAAAQBAJ>

Putri, B. R. T. (2017). *Manajemen Pemasaran Modern*.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. 145.

RI, K. P. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Industri Otomotif 2021 Edisi 1*.

Ritonga, H. M., El Fikri, M., Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen pemasaran*.

Saleh, M. Y., & Miah, S. (2019). Konsep Dan Strategi Pemasaran. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang* (Vol. 3).

Samudro, A., Sumarwan, U., Yusuf, E. Z., & Simanjuntak, M. (2018). Perceived Quality and Relationship Quality as Antecedents and Predictors of Loyalty in the Chemical Industry: A Literature Review. *European Scientific Journal, ESJ*, 14(28), 173. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n28p173>

Sani, N. A. A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pt dipo star finance cabang gatot subroto. *Prosiding Seminar Nasional Humanis*, 618–624.

Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021).

MANAJEMEN PEMASARAN. In *Samudra Biru*.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business A Skill-Building Approach. In *Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research*. https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084

Sitio, A. (2017). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Saluran Distribusi terhadap Keputusan Pembelian serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan PT. Widodo Makmur Perkasa*. 109–121.

- Sitio, A., & Rusnali, R. (2017). Analisis Pengaruh Antara Mutu Produk, Pelayanan Purna Jual Dan Ekuitas Merek Terhadap Citra Merek Smartphone Samsung. *I, 14*(1), 120–147. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v14i1.38>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). DASAR METODOLOGI PENELITIAN. In *Literasi Media Publishing* (Vol. 7, Issue 1).
- Soukalov, R. (2019). *MARKETING ... is a creative science*. <https://doi.org/https://doi.org/10.7441/978-80-7454-865-9> Publication
- Stockemer, D. (2019). Quantitative Methods for the Social Sciences. In *Quantitative Methods for the Social Sciences*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-99118-4>
- Sudiyono, Kurniawati, M., & Mustikowati, R. I. (2018). Manajemen Pemasaran Usaha Wisata. *Manajemen Pemasaran Usaha Wisata*, 6.
- Sulistiyowati, W. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*.
- Thaib, A. N., Razak, I., & Nuridin. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN SUASANA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO TOYS CITY MALL SUMARECON, BEKASI. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 8(1), 14.
- Turaga, N. K., Salaka, G., Patibandla, J. K., & Turaga, M. (2021). *Complaint Handling , Customisation & Service Quality- Impact on Customer loyalty in Mobile services , India*. 12(11), 4932–4937.
- Ujang Sumarwan, F. T. (2019). *Strategi pemasaran dalam perspektif perilaku konsumen*. PT Penerbit IPB Press. <https://books.google.co.id/books?id=gjP4DwAAQBAJ>
- Wijaya, C. R., & Bernard, I. (2022). *THE EFFECT OF PRODUCT VALUE, SERVICE QUALITY, AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT KEDAI KOPI KENANGAN MALL OF INDONESIA*. 2022(1),

1–15.

Xu, L., Blankson, C., & Prybutok, V. (2017). Relative contributions of product quality and service quality in the automobile industry. *Quality Management Journal*, 24(1), 21–36. <https://doi.org/10.1080/10686967.2017.11918498>

Zainurossalamia, S. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN Teori dan Strategi*.