

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman Leonardo L. Berry, V. Z. (1988). *SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. 64.
- Abdurahman, N. H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. CV Pustaka Setia.
- Agatha, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Batik Barong Gung Tulungagung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3(2), 27–35.
- Ahyawa Aulia Khoirin Nisa. (2023). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee: Sebuah Kajian Konseptual. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 315–328.
- Alma, P. D. H. B. (2021). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (cetakan ke). Alfabeta.
- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Scarlett Di E-Commerce Shopee. *NUSANTARA: Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(5), 1370–1379.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Azis, A., & Aswan, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk

- Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Pos Indonesia Persero Kecamatan Lunang.. *Jurnal Economina*, 2(6), 1203–1217.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(4), 3736–3740.
- Darmansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *FOKUS: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), 312–318.
- Fadhil Adli, M., Wijayanto, A., & Farida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Nako. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 321–331.
- Fahmi, S. (2023). Pengaruh Nilai, Manfaat dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Untuk Beralih ( studi pada pengguna uang elektronik di Jawa Timur). *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indoensia*, 6, Nomor 4.
- Feigenbaum. (2000). *Kendali Mutu Terpadu. Edisi Ketiga* (Jilid I). ERLANGGA.
- Gery Amstrong, P. K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran* (Jilid I). Prenhalindo.
- Ghozali. (2018). *Apaliksi Anaisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Univestitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Univestitas Diponegoro.

Gunarsih, C. M., Kalangi, J. A. F., & Tamengkel, L. F. (2021). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pelita Jaya Buyungon Amurang. *Productivity*, 2(1), 69–72.

Hakim, Hasan Muzaki, H. M. (2024). Pengaruh Testimoni Pelanggan Dan Pemberian Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Online Pada Marketplace Ciblon UMKM Cilacap. *Bisnis, Jurnal Ekonomi Jebmak, Akuntansi*, 3(2).

Hakim, & Muhamad Yusuf Efendi. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kevin Vapestore Kesugihan Cilacap. *Primanomics : Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 22(1), 121–131.

Kamaludin, & Sulistiono. (2021). Kualitas Produk Sebagai Faktor Penting Dalam Pemasaran Ekspor Pada PT. Eurogate Indonesia Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan*, 1–45.

Keller, K. &. (2014). *Marketing Manajemen*.

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I da). PT. Indeks.

Lieyanto, D. M., & Pahar, B. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan. *BIP's JURNAL BISNIS PERSPEKTIF*, 13(2), 88–101.

Merthajaya, I. M. L. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (F.

Husaini (ed.); Cetakan ke). QUADRANT.

Mukhid. (2019). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Jagad Media Publishing.

Nandang lesmana, Ilham Hakim, Riana, Amriadi Sanjaya, Izzi Samsu Marsin, Mardiani Safitri, Eko Prasetyo, Heryani Witiyastuty, Ifdiil Jamal, Rizki Firmanda, Suparno, Aman, H. H. (2022). *Manajemen Pemasaran* (H. Herman (ed.)). STRATEGY CITA SEMESTA.

Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (McGraw-Hill series in marketing) (2nd ed.). McGraw-Hill Education.

Paryanti, S. dan A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.

Paulina, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(4), 1275--1289.

Philip Kotler, K. L. K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi Ke Tiga Belas* (M. M. Adi Maulana, S.E. , Wibi Hardani (ed.)). Erlangga.

Prof.DR.Sofjan Assauri, M. B. . (2015). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada.

Rosita Nuraeni, Achyar Eldine, L. M. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk,

- Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Business and Investment Review*, 2(5), 487–493.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114.
- Septiani, M. R., & Hastuti, M. A. S. W. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimsum Ratu Kalidawir Tulungagung. *Jurnal Economina*, 2(8), 2103–2113.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Suyudi, M., Tandirerung, Y. T., & Lestari, H. (2023). Dimensi Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kemudahan Mobile Banking atas Kepuasan Nasabah BRI Cabang Samarinda. *Jurnal EKSIS*, 19(1), 57–68.
- Syarif, A. M. & A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *Acman: Accounting and Management Journal*, 3(2), 134–146.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (Edisi Ke 3). Andi.
- Tjiptono, F. (2013). *Manajemen Jasa*. ANDI.

Tjiptono, F. & A. D. (1995). *Total Quality Management*.

Tjiptono Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.

Ummah, M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dhapukupi di Banda Aceh. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

Widiana, M. E. (2020). *Buku Ajar Pengantar Manajemen*. CV Pena Persada.

Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *AGORA Vol. 5, No. 1, (2017)*, 5(1), 1–8.

Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.

Zakaria, D. G. (2019). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4), 1–18.