

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Muhammad Fahmi (2018) Pengaruh Harga dan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Cat Tembok Dulux (Studi Kasus Pada Konsumen Supermarket Bazar Bangunan Bekasi). *Skripsi*. Undergraduate thesis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Ari Setyaningrum, dkk. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Plus Tren Terkini*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: PT Bina Aksara.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cresswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, hlm. 121-123.
- Fraenkel, Jack. R., and Norman E. Wallen. 2012. *How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Hasan, M. Iqbal. 2008. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 Edisi Kedua*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hayani, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kaizar Lahat. *GEMA: Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 13 No. 2, hlm. 85-94.
- Herlambang, A. S., & Komara, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Starbucks Coffee Reserve Plaza Senayan). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, Vol. 7 No. 2, hlm. 56-64.
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Jasa Raharja Medan. *Jurnal penelitian pendidikan sosial humaniora*, Vol. 6 No. 1, hlm. 54-57.

- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kurnia Aneka Gemilang Tanjung Morawa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, Vol. 4 No. 3, hlm. 1281-1288.
- Khasan, M. F., Rochaety, E., & Akbari, D. A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Gulai Tikungan Blok M. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, Vol.6 No.1, hlm. 1-13.
- Kotler dan Amstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 15. Jakarta: Erlangga
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2009. *Dalam buku Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi ke-13. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro. 2013. *Metodelogi Riset untuk Riset Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Telisi?*, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba empat.
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. Konferensi Riset Nasional *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 2 No. 1, hlm. 1267-1283.
- 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*, Vol. 6 No. 3.
- Mentang, J. J., Ogi, I. W., & Samadi, R. L. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 9 No. 4, hlm. 680-690.

- Riyono, & Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 8 No. 2, hlm. 96-99.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan Dua Puluh, Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi Keempat). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Yafie, A. S. Suharyono. Abdillah, Yusri. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 32 No. 2, hlm. 11-19.