

Daftar Rujukan

- Aditia, A. R. R., Wadud, M., & DP, M. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 23-37.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arianty, N. (2016). Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 16(2).
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). *The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector*. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173–177.
- Cahyani, F. G., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(3).
- Diza, F., Moniharapon, S., & Imelda, W. J. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pt. fifgroup cabang manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Fandy Tjiptono. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing. Edisi Baru*. Yogjakarta: Med Press
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Irawan, Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo

- Jaenudin, A. (2015). *Gaya Hidup Nongkrong Mahasiswa di Kafe (Studi di Andromeda Cafe and Music, Jln. Jakarta No. 6, Malang, dan di Monopoli Garden House Cafe, Jln. Soekarno Hatta No. 28, Malang)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Kamila, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.(Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)* (Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Kasali, Rhenals. 2011. *Membidik Pasar Indonesia: Segmentasi, Targeting, dan Positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, P. dan , G. Armstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. dan Amstrong,G. 2010. *Principles of marketing. Thirteenth Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- Laksono, K., Damayanti, E., & Arimbawa, I. (2019). Influence Product Quality and Quality of Service to Customer Satisfaction (Renter) Photocopy Machine Brand Konica Minolta in Surabaya. *JIEEB international journal of integrated education, engineering and business* ISSN 2615-1596 ISSN 2615-2312, 2(2), 133-136
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). *Services marketing : People, technology, and strategy* (6th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupioyadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, cita rasa terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. *iqtishadEQUITY*, 1(2).
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26-29.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).

- Primasari, D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Ungaran (*Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA*).
- Rachman, Arif dkk. 2017. Strategi Kepuasan Konsumen Yang Berdampak Minat Beli Ulang Melalui Bauran Pemasaran, Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Pada PT. Intertobacco Utama Industry Kudus. *Journal Of Management Volume 3*.
- Ratnasari R. T. dan M. Aksa. 2011. Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa. Cetakan 1. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Sangadji, E., M., dan Sopiah (2013), Prilaku Konsumen, Yogyakarta: Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Sembiring, Janita, Inka. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Dalam Membentuk Loyalitas pelanggan. *Jurnal. Malang. Universitas Brawijaya*
- Sugiyono, 2007. Metodologi Penelitian Bisnis. Edisi X. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung. Penerbit Alfabeta,
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75-84.
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora* 11(1).
- Tjiptono, F. 2010, *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga CV. ANDIOFFSET. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Warouw, R., Mandey, S. L., & Roring, F. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di bank perkreditan rakyat dana raya manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 21(4).

Windarti, T., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk donat madu (studi pada konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang–Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).

