

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Andriani, W., Abdurrahman, & Sari, P. R. K. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINERAL DALAM KEMASAN MEREK DHARMA (Studi Kasus pada Konsumen CV. Bahana Tirta Alam Maritim di Kab. Sumbawa Besar). *Jurnal Manajemendan Bisnis Vol.2 No.12019, VOL2 NO.12(1)*, 1–17. <https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/268/207>
- Astuti, U., & Gufron, M. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Dimsum Berkah Magetan). *Jurnal Cita Ekonomika*, 17(1), 133–142. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i1.6844>
- Bugin, M. (2016). *Metedologi PeneLitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta ilmu-ilmu sosial Iainnya, jakarta: Kencana.*
- Efendi, N., Lubis, T. W. H., & Ginting, S. O. (2023). Pengaruh citra merek, promosi, kualitas pelayan dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi*, 28(2), 197–215.

- Gayo, S., & Sulaiman, S. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN DI SWALAYAN SENA REBUNG BLANGKEJEREN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 184–198.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Herliana, L. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO ALFAMIDI RINGROAD 3*.
- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif). *Umsida Press*, 1–207.
- Hilaliyah, S. A. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk yang di moderasi oleh suasana terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2).
- Irawan, H. (2008). Membedah strategi Kepuasan pelanggan. *Cetakan Pertama: PT. Gramedia: Jakarta*.
- Jananuraga, P. G., & Lestari, N. P. N. E. (2020). Iklan, citra merek, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(1), 133–149.
- Jannah, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen DhapuKupi Di Banda Aceh*. UIN AR-RANIRY.

- Kasmir, S. E. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya edisi revisi*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Laksana, F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. *Khalifah Mediatama*.
- Lestari, N. P., & Hermani, A. (2017a). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong). *Administrasi Dan Bisnis*, 6(4), 11–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/17200/0>
- Lestari, N. P., & Hermani, A. (2017b). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Al-Zena Skin Care Pati Cabang Winong). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(4), 11–20.
- Meithiana Indrasari, 2019. (n.d.). *No Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press. 1–17.*
- MUHARJIONO, M. (2021). *PENGARUH KUALITAS, PROMOSI DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKOALFAMIDI JALAN PANDEGILING SURABAYA. STIE MAHARDHIKA SURABAYA.*
- Mulyaningsih, L. A., & Suasana, I. (2016). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada bank ocbc nisp di denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 1–30.

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Putra, T. P. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Pembelian Pada Aplikasi Daring Shopee Di FEB UMS. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–13.
- Rofiqo, A., Addinata, V. H., & Sari, D. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan dan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator Bank Syariah di Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2732>
- Romdhoni, A. H., & Sari, D. R. (2018). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, dan Religiusitas terhadap Minat Nasabah untuk Menggunakan Produk Simpanan pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(02), 136. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>
- Senduk, D. A. C., & Supriyanto, B. N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan di Youo Resto Hotel Zia Sanno Pluit. *Human Capital Development*, 10(2), 1–11. <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/view/2463>
<https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/hcd/article/download/2463/1760>

- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D–MPKK–Toko Buku Bandung*. CV. Alfabeta. <https://Cvalfabeta.Com/Product/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-Rd-Mpkk>.
- Suryaningtyas, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ALFAMART GANTING SIDOARJO*. STIE MAHARDHIKA SURABAYA.
- Susilana, R. (2015). Metode Penelitian Sosial Kuantitatif. *Journal of Visual Languages & Computing*, 11(3), 287–301.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). *Manajemen pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Cetakan 1)*.
- Triono, B. S., Penawan, A., & Haryanto, A. T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Pada Pd. Bpr Bank Daerah Sukoharjo. *ProBank*, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i1.567>

- Wemben, F. V, Mananeke, L., & Roring, F. (2020). “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Upc Tanjung Batu.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4), 1119–1128.
- Winarno, S., Mananeke, L., & Ogi, I. W. J. (2018). Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).
- 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)*. Riau University.
- Wulandari, S. R., & Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grab. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1), 67–78.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.