

REFERENCES

- Aditi, B., & Hermansyur, H. M. (2018). Pengaruh atribut produk, kualitas produk dan promosi, terhadap keputusan pembelian mobil merek honda di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 19(1), 64–72.
- Al Amin, R., & Wibowo, E. A. (2021). PENGARUH KELENGKAPAN DATA, KETELITIAN, KECEPATAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF) CABANG BATAM. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 21–29.
- Amilia, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone merek xiaomi di kota langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 660–669.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., Williams, T. A., Camm, J. D., & Cochran, J. J. (2020). *Essentials of modern business statistics with Microsoft Excel*. Cengage Learning.
- Andriani, D. P., Setyanto, N. W., & Kusuma, L. T. W. N. (2017). *Desain dan Analisis Eksperimen untuk Rekayasa Kualitas*. Universitas Brawijaya Press.
- Aprihatiningrum Hidayati, M. M., Sifatu, W. O., Maddinsyah, A., Sunarsi, D., MM, Ch., & Jasmani, S. E. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. ciptapublishing.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Elex Media Komputindo.
- Arizona, N. D. (2017). Aplikasi Pengolahan Data Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa (APBDES) Pada Kantor Desa Bakau Kecamatan Jawai Berbasis

- Web. *CYBERNETICS*, 1(02), 105–119.
- Astuti, R., & Abdullah, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pakaian di Usaha Mikro Kecil Menengah. *Kumpulan Penelitian Dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Azhar, M. E., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. *Independent Journal of Management & Production*, 10(5), 1662–1678.
- Casmadi, Y. (2018). PENGARUH BIAYA PRODUKSI DAN PENJUALAN TERHADAP LABA BERSIH (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BEI SUB SEKTOR KABEL PERIODE 2013-2017). *Jurnal Akuntansi*, 10(2), 11–20.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5(3), 997–1009.
- Deriyanto, D., & Qorib, F. (2019). Persepsi Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang terhadap Penggunaan Aplikasi Tik Tok. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(2).
- Ediana, E. (2019). *Peningkatan Kualitas Informasi Laporan Keuangan Yang Dipengaruhi Kualitas Auditor Internal Dan Sistem Pengendalian Internal (Survey Pada Perusahaan BUMN di Kota Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.

- Fauzan, B. I. (2021). The Influence of the Work Environment and Communication on Employee Performance of PT Pifi Indonesia Bandung. *Admisi Dan Bisnis*, 21(3), 181–188.
- Firmansyah, M. A., & Se, M. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.
- Ganiyu, R. A. (2017). Customer satisfaction and loyalty: A study of interrelationships and effects in Nigerian domestic airline industry. *Oradea Journal of Business and Economics*, 2(1), 7–20.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Greenhalgh-spencer, H.(2005). Performance Theories in Education: Power. *Performance Theories in Education: Power, Pedagogy, Educational Studies*, 95.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang. *Cetakan Ke, 9*.
- Gregorius, C., & Fandy, T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Empat. Yogyakarta: ANDI.
- HARTANTO, D. (2019). *Pengaruh Kompetensi Guru, Motivasi Belajar, Metode Mengajar Dan Fasilitas Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa (Studi Pada Mi Baitussalam Betiring Kec. Cerme)*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hermawan, H. (2017). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglangeran. *Media Wisata*, 15(1).

- HIDAYAT, R. (2019). *PENGARUH PENGETAHUAN PERKOPERASIAN DAN KEMAMPUAN MANAJERIAL PENGURUS TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA KOPERASI SISWA (Survei Pada Koperasi Siswa MAN 1 Kabupaten Tasikmalaya)*. Universitas Siliwangi.
- Huang, X., & Kang, F. (2019). Are family firms more optimistic than non-family firms? *Accounting Research Journal*.
- Hussein, A. S. (2019). *Manajemen Bisnis Keluarga*. Universitas Brawijaya Press.
- Imron, I. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Indrasari, M., & Press, U. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
<https://books.google.co.id/books?id=PYfCDwAAQBAJ>
- Irawan, I., Sulistyono, S., & Tanjung, S. M. P. (2020). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. SCHNEIDER ELECTRIC–CIKARANG PLANT. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 179–188.
- Januarko, M., Adiwibowo, B., & Kusumawati, M. D. (2018). Effect Product Quality, Price Perception, Customer Satisfaction Batik Betawi Loyalty in Jakarta. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(8), 1–7.
- Keysha, A. I. (2019). *Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak*

- Pratama Cibeunying Periode 2015-2017*). Universitas Komputer Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition: Global Edition. England: Pearson Education Limited.*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management.* Pearson Boston, MA.
- Kristianto, A. D., & Wahyudi, T. A. (2019). Pengaruh citra merek, persepsi kualitas produk dan persepsi harga pada kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 2(2), 117–126.
- Kurniawan, R. F. (2020). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor Matic Yamaha Pada CV. Regina Motor Sumedang. *SINTESA STIE SEBELAS APRIL SUMEDANG*, 10(1), 67–79.
- Lamere, S. M. (2017). Pengaruh Harga, Lokasi, Produk, dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Universitas Sanata Dharma). *Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.*
- Louie, J., Ahmed, K., & Ji, X.-D. (2019). Voluntary disclosures practices of family firms in Australia. *Accounting Research Journal.*
- Maharani, M. (2020). *PENGARUH TAX PLANNING TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KINERJA KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE TAHUN 2014-2018.* Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Manulang, R. U., Panjaitan, I. S., Damanik, D. S., & Manalu, E. (2021).

PENGARUH ROA, DER, NPM TERHADAP HARGA SAHAM PADA SEKTOR KEUANGAN (FINANCE) YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2015–2019. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(02), 269–280.

Mardiyah, U., Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). THE EFFECT OF ATTITUDE, SUBJECTIVE STANDARD AND SELF AFICATION TO INTENTION OF ENTERPRENEUR TO THE TEENAGERS HIGH SCHOOL/LOCATIONAL SCHOOL GRADUATION (Case study at Padangasari Village Banyumanik, Semarang). *Journal of Management*, 2(2).

Maulana, F., Said, M. M. ud, & Hayat, H. (2021). PENGARUH KINERJA ORGANISASI DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT PADA BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) TERHADAP KESEJAHTERAAN MASYARAKAT (Studi Pada RT 02 dan RT 03 RW 04 Dusun Krajan Desa Torongrejo Kecamatan Junrejo Kota Batu). *Respon Publik*, 15(4), 22–29.

Mauldy, I., & Asep, S. (2020). PENGARUH RETAILING MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur). *PENGARUH RETAILING MIX TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Alfamart Matraman Raya 3 Jakarta Timur)*.

Mawarni, I. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RSUD dr. R. SOETRASNO REMBANG*. Universitas Muhammadiyah Semarang.

Muchson, M., & MM, S. E. (2017). *Entrepreneurship (Kewirausahaan)*. Guepedia.

- Mufida, I. I., Kurniati, R. R., & Krisdianto, D. (2021). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN KAROSERI MEIZAM BODY REPAIR). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 10(2), 158–164.
- Muntuuntu, D. C., Nurlena, N., & Karsiwi, R. R. M. (2019). Inovasi Kue Kering Berbahan Dasar Buah Jambu Biji 2019 (studi Kasus Dalam Produk Kue Nastar). *EProceedings of Applied Science*, 5(3).
- Nur, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PUTRA SUMBER ABADI*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Nur, F. (n.d.). *PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBERSIH WAJAH OVALE*.
- Pambudy, R., & Priatna, B. (2017). *Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil. Bogor (ID): Idemedia Pustaka Utama*.
- Pardede, R., & Haryadi, T. Y. (2017). Pengaruh persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen yang dimediasi kepuasan konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1).
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Bandung: Alfabeta*.
- Prihatiwi, I., Zakso, A., & Al Hidayah, R. (n.d.). PERAN GURU MENGELOLA PERILAKU BELAJAR SISWA PADA PROSES PEMBELAJARAN SOSIOLOGI XI IPS SMAN 10 PONTIANAK. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 8(3).

- Qiana, D. A., & Lego, Y. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi Di Tangerang. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 649–660.
- Rahmat, A., Suharyono, S., & Priambada, S. (2018). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Service Kendaraan AUTO2000 Kediri Suharmadji). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64(1), 153–160.
- Rahmawati, Y., & Nilowardono, S. (2018). The Effect Of Product Quality, Brand Trust, Price And Sales Promotion On Purchase Decisions On Royal Residence Surabaya (Case Study In PT. Propnex Realti Visit). *IJIEEB International Journal of Integrated Education, Engineering and Business EISSN 2615-1596 PISSN 2615-2312*, 1(1), 1–10.
- Rustanti, R. P., & Alfianti, D. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DISTRIBUSI AIR TERHADAP TINGKAT KELUHAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR TAHUN 2015 DAN TAHUN 2016. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 2(2), 81–87.
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis pengaruh kualitas website dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat pembelian ulang pada pelanggan shopee. *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.
- Sanawiri, B., & Iqbal, M. (2018). *Kewirausahaan*. Universitas Brawijaya Press.
- Sandra, B. D., & Rachman, M. M. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Hijab di Galeri Elzatta

- Cabang Gayung Sari Surabaya. *Journal of Sustainability Business Research (JSBR)*, 2(2), 82–86.
- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. P. (2020). PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI GAMEFIELD HONGKONG LIMITED. *Pro Mark*, 10(1).
- Saragih, R. (2017). Membangun usaha kreatif, inovatif dan bermanfaat melalui penerapan kewirausahaan sosial. *Jurnal Kewirausahaan*, 3(2), 26–34.
- Silaen, S. (2018). Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis. *Jakarta: In Media*.
- Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., Faisal, M., Tjiptadi, D. D., Sisca, S., & Anggusti, M. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh inovasi produk, harga, citra merek dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan mobil suzuki ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2).
- Sopian, A. M. (2017). *PENGARUH LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Kedai Kopi Euy Kota Bandung)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung.
- SOPYANTO, L. R. (2017). *PENGARUH MODEL PEMBELAJARAN MAKE A MATCH TERHADAP PEMAHAMAN SISWA KELAS XI IPS DI SMA PASUNDAN 8 BANDUNG (Studi Kasus Pada Mata Pelajaran Ekonomi Sub Pokok Bahasan Pasar Modal Tahun Ajaran 2016-2017)*. FKIP Unpas.

- Subagja, A. D., & Hanifah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB Cabang Subang. *Ijd-Demos, 1*(2).
- Sugiyono, P. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi). *Bandung: Alfabeta Cv.*
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.*
- Suharyono, S. (2018). Sikap dan Perilaku Wirausahawan. *Ilmu Dan Budaya, 40*(56).
- Suhendar, U., & Ruswanti, E. (2019). Effect of Product Quality, Perception of Price, and Satisfaction To Customer Loyalty (Study on Agroindustrial Company in Indonesia). *International Journal of Economics, Commerce and Management, 7*(3), 23–33.
- Sukirman, S. (2017). Jiwa Kewirausahaan dan Nilai Kewirausahaan Meningkatkan Kemandirian Usaha melalui Perilaku Kewirausahaan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 20*(1), 113–131.
- Tersiana, A. (2018). Metode Penelitian. Yogyakarta. *Start Up.*
- Ujang Sumarwan, A. D. I. F. H. (2018). *Metode riset bisnis dan konsumen edisi revisi.* PT Penerbit IPB Press.
https://books.google.co.id/books?id=_zP4DwAAQBAJ
- Valentino, V., & Juniarti, J. J. (2017). Pengaruh Struktur Kepemilikan Keluarga dan Kinerja Perusahaan pada Sektor Pertambangan. *Business Accounting*

Review, 5(2), 613–624.

Vernanda, M. Y., & Sari, D. K. (2020). The Effect of Brand Positioning and Service Quality on Customer Loyalty in Wonoayu Eurocar Market With Customer Satisfaction As Moderation Variable. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 8, 10–21070.

Wahdah, S., Juffrie, M., & Huriyati, E. (2016). Faktor risiko kejadian stunting pada anak umur 6-36 bulan di wilayah pedalaman Kecamatan Silat Hulu, Kapuas Hulu, Kalimantan Barat. *Jurnal Gizi Dan Dietetik Indonesia (Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics)*, 3(2), 119–130.

Wahyuni, A. N., & Suryakusuma, K. H. (2018). Analisis Likuiditas, Solvabilitas, Dan Aktivitas Perusahaan Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen*, 15(1), 1–17.

Wantara, P., & Tambrin, M. (2019). The Effect of price and product quality towards customer satisfaction and customer loyalty on madura batik. *International Tourism and Hospitality Journal*, 2(1), 1–9.

Widoyoko, E. P. (2016). Teknik teknik penyusunan instrumen penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.

Wiradarma, I. G. M., & Suasana, I. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pull&Bear Kuta–Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(6), 3987–4016.

Yulianti, A., Rizal, S., & Widhi, N. M. (2020). PENGARUH GAJI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION DI CAFÉ SESEPUH KOPI WILAYAH JAKARTA SELATAN. *Prosiding Seminar Nasional Terapan*

Riset Inovatif (SENTRINOV), 6(2), 189–195.

Zietsman, M. L., Mostert, P., & Svensson, G. (2018). Perceived price and service quality as mediators between price fairness and perceived value in business banking relationships: A micro-enterprise perspective. *International Journal of Bank Marketing*.

