

LIST OF REFERENCE

- Afnina and Yulia Hartuti. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, Vol.9, No.1 Januari 2018*. Aceh: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Pase Langsa.
- Agustino and Syaifullah. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Product Knowledge terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT.Long Time. *Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020, Hal.627-636*. Batam: Universitas Putera Batam.
- Anggiani, Sarfilianty. 2018. *Kewirausahaan Pola Pikir, Pengetahuan, Keterampilan*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- Apriyani, Dwi Aliyyah and Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.51 No.2 Oktober 2017*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Arboretti, Rosa, Arne Bathke, Stefano Bonnini, Paolo Bordignon, Eleonora Carrozzo, Livio Corain, and Luigi Salmaso. 2018. *Parametric and Nonparametric Statistics for Sample Surveys and Customer Satisfaction Data*. Madova: Springer.
- Arman. 2020. *Teori Pemasaran Menurut Para Ahli*. Retrieved 26th July 2021 from World Wide Web: <https://orderonline.id/blog/2020/05/09/teori-pemasaran-menurut-para-ahli/>
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Awwaabiin, Salmaa. 2021. *Penelitian Kuantitatif: Pengertian, Tujuan, Jenis-jenis dan Langkah Melakukannya*. Retrieved 19th August 2021 from World Wide Web: <https://penerbitdeepublish.com/penelitian-kuantitatif/>
- Bhasin, Hitesh. 2020. *What is Product Quality? 7 Steps of Product Quality Management*. Retrieved 26th July 2021 from World Wide Web: <https://www.marketing91.com/product-quality/>
- Bungin, Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Darmanto and Wardaya. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fachmi, Muhammad and Ikrar Putra Setiawan. 2020. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Malang: Pustaka Learning Centre.

- Finthariasari, Meilaty, Sri Ekowati and Roy Krisna. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Display Layout, dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekombis Review*. Bengkulu: Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghodang, Hironymus and Hantono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jaluar dengan SPSS*. Medan: Mitra Grup.
- Haddad, Shafiq Al, Abeer Al Abbadi, Ibrahim Al Haddad, and Mwfeg Haddad. 2020. Factors Affecting Customers' Satisfaction on Buying Residential Apartments. *Journal of Management Information and Decision Sciences Volume 23, Special Issue, 2020*. Yordania: Albalqa Applied University.
- Hapsari, Raditha Dwi Vata, Kusuma Ratnawati, dan Rila Anggraeni. 2020. *Entrepreneurial Marketing*. Malang:UB Press.
- Haryoko, Ugeng Budi, Veta Lidya Delimah Pasaribu and Ardiyansyah. 2020. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *POINT Vol.2, No.1, Juni 2020*. Pamulang: Universitas Pamulang.
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Izzuddin, Ahmad and Muhammad Muhsin. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol.6 No.1 Juni 2020*. Jember: Universitas Muhammadiyah Jember.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Karinov. 2020. *Pengertian Bauran Pemasaran (Marketing Mix 7P) dan Contoh Aplikasinya*. Retrieved 26th July 2021 from World Wide: <https://karinov.co.id/pengertian-bauran-pemasaran-7p/>
- Ling, Chen Hoe and Shaheen Mansori. 2018. The Effect of Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: Evidence from Malaysian Engineering Industry. *International Journal of Industrial Marketing*. Malaysia: University of Science and Technology.

- Manap, Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang and Agus Supandi Soegoto. 2018. The Influence of Product Quality, Price and Quality of Service to Customer Satisfaction at PT.Air Manado. *Jurnal EMBA Vol.9 No.3 Juli 2018, Hal.1658-1667*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Morissan. 2016. *Statistik Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Noor, Juliansyah. 2020. *Manajemen Strategi: Konsep dan Model Bisnis*. Banten: La Tansa Mashiro Publisher.
- Padhiyar, Raj. 2019. *Fundamentals of Digital Marketing*. India: Pan-Altus Educare.
- Pahlevi. 2019. *Pengertian Kualitas Produk Adalah, Dimensi dan Manfaat*. Retrieved 26th July from World Wide Web: <https://www.pahlevi.net/pengertian-kualitas-produk/>
- Pianda, Didi. 2018. *Kinerja Guru*. Sukabumi: CV.Jejak.
- Priyatno, Duwi. 2016. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purnomo, Windhu and Taufan Bramantoro.2020. *Pengantar Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Riyanto, Slamet and Aglis Andhita Hatmawan. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rocha, Alvaro, Jose Luis Reis, Mack K.Peter, and Zorica Bogdanovic. 2020. *Marketing and Smart Technologies*. Singapore: Springer Nature.
- Rubio, Natalia and Maria Jesus Yague. 2019. *Customer Loyalty and Brand Management*. Switzerland: MDPI.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, Singgih. 2019. *Mahir Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sitoayu, Laras, Rachmanida Nuzrina, and Nanda Aula Rumana. 2020. *Aplikasi SPSS untuk Analisis Data Kesehatan*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.

- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sumanto. 2020. *Teori dan Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sumartini, Lilis Cucu and Dini Fajriany Ardining Tias. 2019. Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kalsa Senja. *Jurnal E-Bis Vol.3 No.2 Tahun 2019*. Bogor: Akademi Teknologi Bogor.
- Syafnidawaty. 2020. *Hipotesis*. Retrieved 27th July 2021 from World Wide Web: <https://raharja.ac.id/2020/11/04/hipotesis/>
- Trigunawan, Ajis, Woro Isti Rahayu dan Rony Andarsyah. 2020. *Regresi Linier untuk Prediksi Jumlah Penjualan terhadap Jumlah Permintaan*. Bandung: Informatics Research Center.
- Twin, Alexandra. 2021. *The 4 Ps*. Retrieved 26th July 2021 from World Wide Web: <https://www.investopedia.com/terms/f/four-ps.asp>
- Warsito, Anggie. 2020. *Indikator Kepuasan Pelanggan dan Metode Untuk Mengukurnya*. Retrieved 27th July 2021 from World Wide Web: <https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.YP-XrfkxXIU>
- Wilson, Alan, Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner and Dwayne D.Gremler. 2021. *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. London: McGraw Hill.