

BIBLIOGRAPHY

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Rajawali Press.
- Alma, B. (2016). *Kewirausahaan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Bismala, L., & Handoko, B. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Produksi*. Medan: UMSU Press.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategi)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Firmansyah, F., & Haryanto, R. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa : Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, A. (2016). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: Penerbit CAPS.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The effects of product quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from Malaysian engineering industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20.

- Jusni. (2020). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Customer Satisfaction In Crocodile Skin Crafts Industry. *IOP Conf. Series: Earth and Environmental Science* 473 (2020), 1-7.
- Kotler, K., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing*. London: Pearson.
- Marsusanti, E., & Susilawati. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Matahari Department Store Kota Sukabumi. *Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 79-86.
- Masrurul, M. M. (2019). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Bangladesh Tourism Industry: An Empirical Study. *World Business 'n Economy Congress 2019 Vol. 12 (1)* , 136-140.
- Olise, M. C., & Ojiaku, O. C. (2018). Effects of Product Quality on Customer Satisfaction: A Review of Manufacturing Company's Performance in Anambra State. *International Journal of Business & Law Research* 6(1), 39-47.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kotemporer*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Aflabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

- Umami, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Warsu Coffe Cafe. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi Volume 15, Nomor 2*, 250-257.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Di ahas sumber Jaya maha Sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Ardane, N., Sofia Wijaya, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2017). Faktor faktor Yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises Di Bali. *JurnalIPTA*, 5(1),18. <https://doi.org/10.24843/ipta.2017.v05.i01.p05>
- ADI. (2018). *Analisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di industry meubel di Desa Manggung, kecamatan negmplak, kabupaten Boyolali*. Welcome to UMS ETD-db - UMS ETD-db. <https://eprints.ums.ac.id/61006/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>
- Lusia. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Meubel Lucia Baru Furniture Bandar Lampung*. DSpaceHome.<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/1768/08%20naskah%20publikasi.pdf?sequence=16&isAllowed=y>
- Amir. (2018). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pengguna notebook acer pada pt. Genius alva makassa. [https://www.google.com/search?safe=strict&client=safari&channel=iphon e_bm&sxsrf=ALeKk01IENAFAnIbcwogXJ4dVk456RPuKA%3A1621075011743&lei=Q6SfYLfpLifAz7sP_qm3kAQ&q=hubungan%20kualitas%20produk%20dengan%20kepuasan%20pelanggan%20menurut%20para%](https://www.google.com/search?safe=strict&client=safari&channel=iphon e_bm&sxsrf=ALeKk01IENAFAnIbcwogXJ4dVk456RPuKA%3A1621075011743&lei=Q6SfYLfpLifAz7sP_qm3kAQ&q=hubungan%20kualitas%20produk%20dengan%20kepuasan%20pelanggan%20menurut%20para%20)

20ahli&ved=2ahUKEwj3luqBv8vwAhUH4HMBHf7UDUIQsKwBKAB6
BAggEAE&biw=856&bih=745

Kualitas Pelayanan: Dimensi Dan Cara Mengukurnya — Universitas Ciputra entrepreneurship online. (2016, February 22). Universitas Ciputra Entrepreneurship Online. <https://ciputraceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>

Prastiwi. (2017). *pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasannasabah.* <https://repository.upy.ac.id/1334/1/artikel.pdf>

Salam. (2016). Selamat Datang direpo unpas – repo unpas. <https://repository.unpas.ac.id/12101/5/BAB%20II.pdf>

Ningsih. (2015). Welcome to POLSRI REPOSITORY - POLSRI REPOSITORY. <https://eprints.polsri.ac.id/2355/3/BAB%20II.pdf>

