

## DAFTAR PUSTAKA

- Cung, Kevin Candra, & Rizki, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Indihome PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Di Jakarta.
- Harahap, Z., Leonandri, D., & Julvitra, E. (2020). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTIN IN 71ST OMAKASE RESTAURANT, CIKAJANG JAKARTA. *Jurnal Akademi Pariwisata*, Vol.8 No.2.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol.4, No.1.
- Ismanto, J. (2020). *MANAJEMEN PEMASARAN*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Kasmir. (2017). *CUSTOMER SERVICE EXCELLENT*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRA-Jurnal ...*, 2, 155–175.
- Kotler, P., & Amstrong. (2019). *PRINSIP-PRINSIP MARKETING*. Vol. 7, 261.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal Ilmiah MEA*, Vol. 5, No.1.
- Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA. *Jurnal Pemasaran*.
- Mukarom, Z., & Laksana. (2018). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, T. I., & Kurniawati, T. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK NISSAN GRAND LIVINA. *EcoGen*, Vol.1, No.4.

- Nasution, T. I., & Kurniawati, T. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Nissan Grand Livina.
- Pratama, A. (2022). ANALISIS PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (E-WOM), PRODUCT QUALITY, DAN PRICE TERHADAP BRAND IMAGE MELALUI PERCEIVED VALUE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Penjualan Eiger Secara Online). *HC Economics*, 192.
- Rahmawati, Tiwow, C., & Ramadhan, G. (2020). PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JUNG COFFEE RAWAMANGUN. *Jurnal Ekbang*, Vol. 3, No.1.
- Tjiptono, F. (2019). *STRATEGI PEMASARAN*. Yogyakarta: Andi.
- Wardhani, D. K. (2022). PENGARUH GAYA HIDUP KONSUMTIF DAN BEAUTY VLOGGER SEBAGAI ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LIPSTIK MAYBELLINE. *AS Academies and learned societies*, 97.
- Widiantara, I., & Trianasari. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA AVANZA DI SINGARAJA. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No.1.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). DAMPAK KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG JEMBER. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol.3, No.1.