

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Adolph, R. (2016). *Principles of Marketing. In Principles of Marketing*.
- Adonis, M. R., & Silintowe, Y. B. R. (2021). *Desain Produk, Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Generasi Y. JURNAL CAPITAL : Kebijakan Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 118–138. <https://doi.org/10.33747/capital.v3i1.80>
- Alan, W., Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2016). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Basri, H., Yulian Ma, M., & Malihah, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura). Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(1), 99–113.
- Br Situmorang, E. D., Gultom, R., Nadapdap, K., & Sihite, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Amanda Brownies. Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 6(1), 40–51. <https://doi.org/10.32477/jrm.v6i1.334>
- Dian Wijayanto, S. P. M. M. S. E. (2013). *Pengantar Manajemen*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=c0hODwAAQBAJ>
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M. S., & S.M.P.M.M., D. (2014). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Publisher. <https://books.google.co.id/books?id=v3fvzwEACAAJ>
- Dr. Nugroho J. Setiadi, S. E. M. M. (2019). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga. Prenada Media*. <https://books.google.co.id/books?id=DZLyDwAAQBAJ>
- Firmansyah, M. A., & Se, M. (2019). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Penerbit Qiara Media.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*.
- Gouthier, M. (2023). The concept of service excellence according to ISO 23592: 2021. *Market Leader Through Service Excellence*, 41–64.
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa. In Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). *the Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants)*. *Manajemen Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.22219/jmb.v10i1.11913>
- Hoseason, J. (2003). **Pricing: Making Profitable Decisions**. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 2, 175–177. <https://doi.org/10.1057/palgrave.rpm.5170064>
- Isfahila, A., Fatimah, F., & S, W. E. (2018). *Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:126881600>
- Jamaludin, A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Padang Sederhana Karawang*. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, 4. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i1.369>
- Jesica, J., & Kempa, S. (2016). *Analisis Strategi Bisnis Pada Click Fashion*. *Agora*, 4(2), 7.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip pemasaran*.
- Kotler & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Global Edition 15th. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kusuma, R. W. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
- Latour, B. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*. *Aramis*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.1628/978-3-16-156172-6>
- Loanda, S., & Evyanto, W. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga*

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT .Monang Sianipar Abadi Cabang Batam. Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, 4(4), 191–196.

Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). ***Services marketing: People, technology, strategy.***

Madichie, N. (2009). ***Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*** (8th ed.)20091Michael R. Solomon. *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (8th ed.) . Upper Saddle River, NJ: Pearson Education 2009. , ISBN: -13: 978-0-13-515336-9 -10: 0-13-515336-0. *Management Decision*, 47, 845–848. <https://doi.org/10.1108/00251740910960169>

Mahemba, U. S. A. K., & Rahayu, C. W. E. (2019). ***Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Mahasiswa Pengguna Smartphone Xiaomi di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta).*** *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu*, 1(2), 428–439. <https://prosiding.respati.ac.id/index.php/PSN/article/view/234>

Mahulae, A., & Sholikhah, A. (2024). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bri Unit Pakkat*** *Influence Of Service Quality And Trust On Customer Satisfaction At Bank Bri Pakkat Unit*. 2(2), 43–50.

Manoppo, N. P. T. W. S., & Tamengkel, L. F. (2021). ***Pengaruh Kualitas Produk, brand experience terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. DEFMEL Leilem.*** *Productivity*, 2(4), 309–314.

Mudfarikah, R., & Dwijayanti, R. (2022). ***Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap minat beli ulang.*** *Jurnal Manajemen*, 13(4), 654–661. <https://doi.org/10.30872/jmmn.v13i4.10161>

Nadila. (2022). ***Kualitas Websitedan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Shope.*** *Pengaruh Kualitas Website Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Shopee*, 3, 358–369.

Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). ***Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada E-Commerce Tokopedia.*** *Journal GEEJ*, 7(2), 2022.

Pranoto, H., Soetedja, V., Paramitha, T. M., & Wibowo, A. (2023). ***Service Quality Influence on Repurchase Intention, Through Customer Satisfaction Mediation: Indonesia Music Studio Perspective.*** *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(3), 706–715. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.706>

- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). ***Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*** *Journal Of Communication Education*, 15(1), 290–299. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Rahmawati, L. A., Purwidiyanti, W., Wahyuni, S., & Astuti, H. J. (2023). ***Influence of Leadership Style, Financial Compensation, Workload, and Work Stress on Performance with Job Motivation as an Intervening Variable.*** *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 23(22), 480–501. <https://doi.org/10.9734/ajebe/2023/v23i221166>
- Ridoanto, T., Mislinawati, & Triaudi, G. (2020). Kepuasan Konsumen. In ***Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit.*** [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Riyanto, A. (2018). ***Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.*** *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Ross, I. C., & Anagement, U. M. (2012). ***Trimester One 2012.*** February 2015, 1–5.
- Santoso, I. (2016). ***Peran Kualitas Produk Dan Layanan, Harga Dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen.*** *Journal of Technology Management*, 15(1), 94–109. <https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.1.7>
- Sari, Y. N., Faizal, M., & Meriyati, M. (2023). ***Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN KC Syariah Kapten Ahmad Rivai Palembang.*** *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 41–54. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.150>
- Sugiyono, D. (2014). ***Metode penelitian pendidikan.***
- Sugiyono, P. D. (2019a). ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*** (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, Cv.
- Sugiyono, P. D. (2019b). ***metode penelitian pendidikan (kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian pendidikan).*** *Metode Penelitian Pendidikan*, 67.
- Sumarwan, S. (2022). ***Pengaruh Store Atmosphere, Kualitas Pelayanan Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Konsumen Pita 8 Outdoor Store Ponorogo).*** Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Sunyoto, D., & Admojo, T. (2014). ***Konsep dasar riset pemasaran dan perilaku konsumen.***
- Supranto, J. (2021). ***Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*** (p. 300).

- Tiefani, & Saputra, A. (2020). ***Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Pada Pt Anugerah Avava Cemerlang Batam.*** *Jurnal EMBA*, 8(1), 2095–2105.
- Tjiptono, F. (2023). ***Service , Quality & Satisfaction.*** March.
- Tuti, M., Majid, A., Perhotelan, M., Jakarta, S., & Com, M. (2019). ***Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Di Sate Seafood Senayan Kebon Sirih.*** 1(September 2019).
- Wibowo, S. F., & Karimah, M. P. (2012). ***Pengaruh Iklan Televisi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei Pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall).*** *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 3(1), 1–15.
- Widanti, A., Abdillah, W., & Murni, T. (2022). ***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart.*** *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 17(2), 172–186. <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.172-186>
- Wijaya, G., & Astika, P. (2024). ***Perspektif Consumer Behavior Theory Dalam Meningkatkan Repurchase Intention Eminacomestic Melalui Shopee Live.*** *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 19, 105–122. <https://doi.org/10.32534/jv.v19i1.5060>
- Zahra, S., Sari, N. N., & Khoironi, T. A. (2022). ***Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Persada Banten Pada Pt. Harapan Inti Persada Di Kota Serang.*** *National Conference on Applied Business, Education, & Technology (NCABET)*, 2(1), 415–426.