

DAFTAR PUSTAKA

- Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(8), 2895–2914.
- Fahmi, A. H., & Suwitho. (2019). Pengaruh Experiential Marketing, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(3), 1–16.
- Fauzi, M. R., & Mandala, K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6741. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p18>
- Febriyani, M. D., & Siagian, M. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Indoprof D'Penyetz Sejati di Kota Batam*. 8(2), 26–37.
- Fernando, M. F., & Asti Aksari, N. M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sanitary Ware Toto di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(1), 441–469. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i01.p17>
- Firdaus, A. A., Nashiroh, P. K., & Djuniadi, D. (2020). Hubungan Nilai Matematika Dengan Prestasi Belajar Pemrograman Berorientasi Objek Pada Siswa Kelas Xii Jurusan Rpl Smk Ibu Kartini Semarang. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 9(1), 32. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i1.22680>
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Hardani, Hikmatul Auliya, N., Andriani, H., Asri Fardani, R., Ustiawaty, J., Fatmi Utami, E., Juliana Sukmana, D., & Rahmatul Istiqomah, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Abadi (ed.)). CV. Pustaka Ilmu.
- Husni Muharram, R., El Fikri, M., Siregar, N., Rian Agustin, R., & Hidayat, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Konsep dan Strategi*.
- Ika Putri, N., Simarmata, Hasibuan, A., Rofiki, I., Purba, S., Tasnim, Sitorus, E., Pandapotan Silitonga, H., Sutrisno, E., Purba, B., Makbul, R., Sianturi, E., Bachtiar, E., Agustin, T., Surya Negara, E., & Simarmata, J. (2021). *Metode Penelitian untuk Perguruan Tinggi* (R. Watrianthos (ed.); p. 222). Yayasan Kita Menulis.
- Jyantika, I. P. A. A. P. dan I. G. A. N. T. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan SPSS* (1st ed.). Deepublish.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi* (F. Zulkarnain (ed.); 1st ed.). Umsu Press.
- Julita, & Heryenzus. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bpw Indoprima Eka Cakrawala. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(4).
- Julita, S., & Syaifullah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan

- Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Ng Tech Supplies di Kota Batam. *Scientia Journal*, 3(1), 3.
- K Malhotra, N., & Agarwal, J. (2020). *Customer Relationship Marketing: Theoretical And Managerial Perspectives* (K. Samsudin (ed.)). World Scientific Publishing Company.
- Katemung, L. T. S., Kojo, C., & Rumokoy, F. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Genio Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 978–987. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i2.20023>
- Ma'ruf, M., & Irwan Padli Nasution, M. (2020). *Kajian Motivasi, Insentif, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja*. 19(2), 112–119. <https://doi.org/http://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/>
- Mardiatmoko, G. (2020). The Importance of the Classical Assumption Test in Multiple Linear Regression Analysis (A Case Study of the Preparation of the Allometric Equation of Young Walnuts). *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengv14iss3pp333-342>
- Mutmainnah. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v10i2.2344>
- Purnama, I., & Aryani, F. (2019). Strategi Promosi Terhadap Pengembangan Pantai Lakey Sebagai Destinasi Wisata Berbasis Bahasa Inggris. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 8(1), 92. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v8i1.1616>
- Ramadhany, D. P., Lapian, J. S. L. H. ., & Djemly, W. (2021). Kualitas Pelayanan dan Bauran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian di Alfamart Sindulang Manado. *EMBA*, 9(3), 447–457.
- Rezky Naim, M., & Asma. (2019). *Pengantar Manajemen*. Penerbit Qiara Media.
- Rustam, T. A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Spare part pada Bengkel Aneka Motor Kabupaten Padang Pariaman. *Owner*, 3(2), 320. <https://doi.org/10.33395/owner.v3i2.159>
- Siswati, Y., & Evyanto, W. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Rexvin Putra Mandiri. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(4), 9.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). Alfabeta.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 7–13.
- Syahrums, & Salim. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (R. Ananda (ed.)). Citapustaka Media.
- Syaifulah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2), 86. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Wasiman. (2017). Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap

- Loyalitas Konsumen pada Perusahaan Property di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 5(2), 231193.
- Wayuni, D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1–7.
- Wen, X., & Siqin, T. (2020). How do product quality uncertainties affect the sharing economy platforms with risk considerations? A mean-variance analysis. *International Journal of Production Economics*, 224, 107544. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.107544>
- 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*, 3(1), 61–80.
- Yulianto, A. D. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (Kfc) Surabaya. *Jurnal Manajemen*, 1–15.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (I. Fahmi & Suwito (eds.); 4th ed.). Kencana.