

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya dan wahyono, K. P. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, citra merek, dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. *management analisis jurnal*, 7(1).
- Derang, M. (2020). Pengaruh kualitas produk dan citra merek pada produk kosmetik wardah terhadap kepuasan pelanggan di kota Batam. *Jurnal Sintax Administration*, 1(4), 389–398.
- Hendriyono. (2020). Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *jurnal manajemen*, 1(6), 755–764.
- Hermanto. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aneka Tata Niaga. *manajemen*.
- Hermanto dan Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aneka Tata Niaga. *jurnal ilmu ekonomi manajemen*, 11(01), 46–57.
- Ida. (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung nasabah pada pt bpr indobaru finansia. *manajemen*.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV . Meubele Berkah Tangerang. *indonesian journal on software engineering*, 5(1), 19–28.
- Indriantoro. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS* (Maya (ed.); 1 ed.). Andi.
- Minarti, M. . (2020). Pengaruh gaya hidup, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada toko online shopee. *manajemen*.
- Mislinda, S. . (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian motor honda di Capella Batam. *scienia journal*, 3(4).
- Nicca, L. (2021). Pengaruh promosi, persepsi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada air mineral nestle di Batam. *manajemen*.
- Nyonyie. (2019). pengaruh kualitas produk terhadap kualitas pelanggan kosmetik wardah di transmart Bahu Manado. *jurnal administrasi bisnis*, 9(3), 18–24.
- Oskar. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt cahaya express di kota Batam. *manajemen*.
- Pahlawan, R., Laba, A. R., & Pakki, E. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Makassar. *bussines of administration*, 3(2), 228–244.
- Pane, D. . (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli di situs e-commerce bukalapak di Batam.

manajemen.

- Purba, Y. N. dan T. (2020). Pengaruh kualitas produk, brand image dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada produk kosmetik Wardah. *jurnal ilmiah maksitek*, 5(2), 35–46.
- Rahayu, A. (2020). Pengaruh brand image dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pembersih wajah garnier di kota batam. *manajemen.*
- Sampurna, H. J. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada SB Mart Cabang Cijambe Bandung. *jurnal manajemen dan bisnis*, 3(1), 53–63.
- Sigalingging, L. (2021). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mitra ideal sukses di kota batam. *manajemen.*
- Sugiyono. (2018). *metode penelitian manajemen* (m. p. setiyawami,s.h. (ed.)).
- Susanti, N. (2019). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal pemikiran ilmiah dan pendidikan administrasi perkantoran*, 5(2), 75–84.
- Wani. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Indobaru Finansia. *manajemen.*
- Widodo. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN* (1 ed.). PT Rajagrafindo Persada.