

DAFTAR PUSTAKA

- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.
- Desembrianita, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makro, Sidoarjo. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 01(01), 1–11.
- Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 – 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–10.
- Handoko, L. P. (2016). the Effect of Product Quality and Delivery Service on Online- Customer Satisfaction in Zalora Indonesia. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1189–1199.
- Hidayat, A., Kholil, M., PS, W., & Yudistira. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Nilai Tambah Terhadap Jasa Cleaning Service. *Seminar Nasional IENACO*, 509–517.
- Lengkong, F., Sepang, J., Tulung, J., & Sam. (2017). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (Retail Marketing Mix) Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Matahari Dept . Store Mtc Manado) The Strategy Analysis Retail Marketing Mix That Determines The Level Of Customer. *Jurnal EMBA*, 5(3), 4385–4394.
- Lestari, D. (2018). Pengaruh Atmosfer Toko dan Diversifikasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Giant Supermarket Pekanbaru. *JOM Fisip*, 5(1), 1–11.
- Maria, M., & Anshori, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 3(1), 50–51.
- Minar, D., & Safitri, A. (2017). Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun). *Trikonomika*, 16(1), 43–50.

- Mulyanto, A., Mustofa, A., & Rimawan, E. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Forkamma*, 1(2), 21–32.
- Nuridin. (2018). Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT . nano coating Indonesia International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS). *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4(1), 19–31.
- Panzy, S., & Aditya, W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Konveksi Fazry, 2(3), 3629–3638.
- Putra, E., & Wardhana, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) (Studi Pada Pelanggan PT.PLN (Persero) di Tanjung Karang, Bandar Lampung. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1–8.
- Riyono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang*, 8(2), 92–121.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803–1813.
- Soewito, Y. (2013). Kualitas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio. *Emba*, 1(3), 218–229.
- Sukei, & Hadi. (2012). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Service PT Auto 2000 di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 171–182.
- Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 78–85. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

- Tundoong, E. K., & Mandey, S. L. (2014). Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Hilux Pada PT. HASJRAT ABADI. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(2), 1393–1405.
- W. Jawat, I N. Sutarja, M. N. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Beton Readymix terhadap Kualitas Pelayanan PT. Sarana Beton Perkasa. *Jurnal Spektran*, 1(2), 30–38.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- Cahyani, F. G. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3), 1–19.
- Desembrianita, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Makro, Sidoarjo. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 01(01), 1–11.
- Esti, W., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Angkatan 2009 – 2012 Pengguna Layanan Data Smartfren). *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–10.
- Handoko, L. P. (2016). the Effect of Product Quality and Delivery Service on Online- Customer Satisfaction in Zalora Indonesia. *Jurnal EMBA*, 4(1), 1189–1199.
- Hidayat, A., Kholil, M., PS, W., & Yudistira. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Sebagai Upaya Peningkatan Nilai Tambah Terhadap Jasa Cleaning Service. *Seminar Nasional IENACO*, 509–517.
- Lengkong, F., Sepang, J., Tulung, J., & Sam. (2017). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Eceran (Retail Marketing Mix) Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Matahari Dept . Store Mtc Manado) The Strategy Analysis Retail Marketing Mix That Determines The Level Of Customer. *Jurnal EMBA*, 5(3), 4385–4394.
- Lestari, D. (2018). Pengaruh Atmosfer Toko dan Diversifikasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Giant Supermarket Pekanbaru. *JOM Fisip*, 5(1), 1–11.
- Maria, M., & Anshori, M. Y. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori*

Dan Terapan, 3(1), 50–51.

- Minar, D., & Safitri, A. (2017). Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun). *Trikonomika*, 16(1), 43–50.
- Mulyanto, A., Mustofa, A., & Rimawan, E. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk). *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 8(7), 2330–2336.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Forkamma*, 1(2), 21–32.
- Nuridin. (2018). Effect of service quality and quality of products to customer loyalty with customer satisfaction as intervening variable in PT . nano coating Indonesia International Journal of Business and Applied Social Science (IJBASS). *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4(1), 19–31.
- Panzy, S., & Aditya, W. (2015). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Konveksi Fazry, 2(3), 3629–3638.
- Putra, E., & Wardhana, A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) (Studi Pada Pelanggan PT.PLN (Persero) di Tanjung Karang, Bandar Lampung. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1–8.
- Riyono. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua. *Jurnal STIE Semarang*, 8(2), 92–121.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803–1813.
- Soewito, Y. (2013). Kualitas Produk, Merek dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio. *Emba*, 1(3), 218–229.
- Sukei, & Hadi. (2012). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Service PT Auto 2000 di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 171–182.

- Tumangkeng, G. A. (2013). Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 78–85. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Tundoong, E. K., & Mandey, S. L. (2014). Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Hilux Pada PT. HASJRAT ABADI. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(2), 1393–1405.
- W. Jawat, I N. Sutarja, M. N. (2013). Analisis Kepuasan Konsumen Beton Readymix terhadap Kualitas Pelayanan PT. Sarana Beton Perkasa. *Jurnal Spektran*, 1(2), 30–38.