

DAFTAR PUSTAKA

- Arfiani Bahar, Herman Sjahrudin, (2015), "*Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*", Jurnal Organisasi dan Manajemen 3, 14-33, 2015.
- Basrah Saidani, Samsul Arifin, (2012), "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*", JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia 3 (1), 1-22, 2012.
- Budi Hermawan, (2011), "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi merek, dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul*", Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/Journal Of Theory and Applied Management, 4 (2), 2011.
- Christian Lasander, (2013), "*Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional*", Journall EMBA: Jurnal Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 1 (3), 2013.
- Collier, J.E.,&Bienstock, C.C. (2006). *Measuring Sevice Quality In-E Retailing*. Journal Pf Service Research, 8 (3), 260-275.
- Dahniar Feranita Septiani. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Jeans Cabang Jalan P Antasari Kota Samarinda. *Ejurnal Administrasi Bisnis*. 6 (1) : 114
- Dwi Aliyyah Apriyani, Sunarti, (2017), "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo*", Jurnal Administrasi Bisnis 51 (2),1-7,2017.
- Famiyeh, S., Asante-Darko, d.,&Kwarteng,A. (2018). *Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty In The Banking Sector:The Moderating Role Of Organization Culture*. International Journal Of Quality & Reliability Management, 35 (8), 1546-1567.
- Ferninda Manoppo, (2013), "*Kualitas Pelayanan, Dan Serviceescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado*", Jurnal EMBA: Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Akuntansi 1 (4), 2013.
- Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih, & Azis Fathoni. (2016).Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of management* 2 (2), 2016.
- Iis Iskandar. (2017). Pengaruh Citra Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Destinasi Wisata Serta Dampaknya Dalam Loyalitas Konsumen Di CO-OP Mart Kopkarin Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 8 (12) : 73.

- Jefry FT Bailia, dkk, (2014), "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado*", Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2 (3), 2014.
- J.J.Lenzun, J.D.D.Massie, D.Adare. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. Jurnal EMBA Vol 2, 3, P. 1237-1245. ISSN: 2303-1174.
- Kara, A., Lonial, S., Tarim, M., & Zaim, S. (2005). *A Paradox Of Service Quality In Turkey: The Seemingly Contradictory Relative Importance Of Tangible And Intangible Determinants Of Service Quality*. European Business Review. 17 (1), 5-20.
- Kuo, Y. F., Wu, C.M., & Deng, W.J. (2009). *The Relationship Among Service Quality, Purchase Intention In Mobile value-added Service*. Computers In Human Behavior, 24 (4) 877-896.
- Lazuardi Okva Harindra, Wahyu Hidayat, Apriatni Endang Prihatini. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Digital 23 Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi, Universitas Diponegoro. 3 (3): 1-95.
- Made Virma Permana, (2013), "*Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*", JDM (Jurnal Dinamika Manajemen) 4 (2), 2013.
- Melfa Yola, Dwi Budianto, (2013), "*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*", Jurnal Optimasi Sistem Industri 12 (12), 301-309, 2013.
- Natalino Alarico Barreto Ximenes. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa Pada Institute Of Business (IOB) Di Timor-leste*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. ISSN:2337-3057.
- Oktavia Limbong. Et al. (2010). *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kinerja Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Danamon Cabang Bogor*. Jurnal Manajemen IKM, Institut Pertanian Bogor September 2010 (166-174) Vol.5 No.2;2010.
- Rachmad Hidayat, (2009), "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*", Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 11 (1), 59-72, 2009.
- Resty Avita Haryanto, (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran MCDONAL'S Manado, Jurnal EMBA 1 (4) 2013.
- Saad Andaleeb, S., & Conway, C. (2006). *Customer Satisfaction In The Restaurant Industry: An Examination Of The Transaction, Specific Model*. Journal Of Services Marketing, 20 (1), 3-11.

- Sartika Moha, Sjendry Loindong, (2016), "*Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*", Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 4(1), 2016.
- Suharto dan Suwanto. (2014). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pembelian Sepeda Motor Honda Tipe Supra x 125 Pada Dealer Bhineka Motor Di Kota Metro, *Derivatif*, Vol. 8, P. 34-39. ISSN: 1978-6573.
- Suharto. (2017). Mediasi Kualitas Pelayanan Atas Kemampuan Manajerial Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah FE_UMM*. Vol. 11, P. 61-75. ISSN: 1978-6573.
- Wang, Y., Lo, H.P., & Yang, Y. (2004). *An Integrated Framework For Service Quality, Cusomer Value, Satisfaction Systems Frontier*. 6 (4), 325-340.
- Yenny Yuniarti, (2016), "*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Secara Online*", Jurnal Penelitian Universitas Jambi: Seri Humaniora 18 (1), 2016.