

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, Siburian, P. S., & ZA, S. Z. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 99–118. [http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article /view/826](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/826)
- Apriyani, D. A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2). <https://doi.org/10.32493/skr.v4i1.605>
- Arifin. (2012). Pengaruh Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Kota Makassar (Makassar). *Jurnal Ekonomi*, 1(2).
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 3, 14–34.
- Boediono, M., Christian, S., & Immanuel, D. M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sealantwax. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(April), 1–10.
- Ghozali. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanan. (1991). *Customer Satisfaction: How to Maximize, Measure and Market your Company's Ultimate Product*. American Management Association.
- Haryanto, R. A. (2013). Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™s Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1465–1473. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2923>
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 4(1), 20–27.
- Indriantoro. (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. BPFE Yogyakarta.

- Ira Guslina (2020). *Kelebihan Pompa Air Shimizu Yang Membuatnya Laris Di Pasaran*. Diakses pada 10 Juli 2021, dari <https://duniabiza.com/2020/02/19/kelebihan-pompa-air-shimizu-yang-membuatnya-laris-di-pasaran/>
- Istiyanto. (2017). Analisis Pengaruh Brand Image, Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil (Studi Kasus Mobil LCGC di Surakarta). *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12.
- Kotler. (2001). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku I Cetakan Kedua*. Andi.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. PT Prenhallindo.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Pt Indeks.
- Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Salemba Empat.
- Kotler, P. and G. A. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13*. Erlangga.
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2464>
- Lupioadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat.
- Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (2nd ed.). Salemba Empat.
- Maimunah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 57–68.
- Maria, Monica. Anshori, M. Y. (2013). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake*. 1, 50–51.
- Merentek, Y F. Lapian, J Y. Suegoyo, A. S. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada KFC Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2839–2847. <https://doi.org/10.35794/emba.v5i3.17163>
- Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Erlangga.
- Mongi, L. Mananeke, L. Repi, A. (2013). Kualitas Produk, Strategi Promosi dan Harga Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel di Kota Manado. *EMBA*, 1(4), 2336–2346. <https://doi.org/10.1055/s-0032-1328522>

- Montung, P. Sepang, J. Adare, D. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(05), 678–689.
- Mullin. (2005). *Marketing Management A Strategic Decision Fifth Edition*. McGraw Hill.
- Musanto, T. (2004). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(2), 123–136. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.123-136>
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 43–54.
- Purnama, I. A. (2015). Pengaruh Skema Kompensasi Denda Terhadap Kinerja dengan Risk Preference sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Nominal*, IV(1).
- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>
- Ratnasari. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Riyono. Budiharja, G. E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Aqua Di Kota Pati. 8(2), 2252–2826.
- Saidani, B. Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1758>
- Saputra, Setiawan T. Hidayat, K. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap*

- Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone. 50(6), 85–95.*
- Sugiarto, E. (2016). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian dan Perhatian Setelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disposisi Kognitif Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda pada UD. Dika Jaya Motor Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, 1(1)*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumartini, L. C. Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis, 3(2)*, 111–118.
- Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Tresiya, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. *1(2)*, 208–224.
- Tresiya, D., & Subagyo, H. (2018b). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota Kediri. *1(2)*, 208–224.
- Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (11th ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Utami. (2010). *Manajemen Ritel*. Salemba Empat.
- Walukow, A. L. P. Mananeke, L. Sepang, J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Bentenan Center Sonder Minahasa. *EMBA, 2(3)*, 1737–1749.
- Yamit. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Pertama). Ekonisia.

Yuliarmi. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 12.

