

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadia, E. (2017). Pengaruh Keunggulan Kompetitif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Objek Wisata Air “Owabong” Purbalingga. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19, 37–46.
- Akila. (2017). Pengaruh Insentif Dan Pengawasan Terhadap Produktivitas KerjaKaryawan Pada Cv. Vassel Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 2(2):35-48
- Albari, & Kartikasari, A. (2019). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business* |, III(January-June).
- Alghwery, H., & Bach, C. (2014). Customer Satisfaction. *International Journal Of Innovation And Scientific Research*, 3(2), 193–198.
- Anugrah, R., Danial, R. D. M., & Z, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada: Pelanggan Hotel Berbintang Di Kota Sukabumi). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 3.
- Assegaff, S. (2016). The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi. *The Asian Journal of Technology Managemen*, 9(1), 21–36.
- Ayuningrum, I. D., & Pangestuti, E. (2018). Pengaruh inovasi terhadap keunggulan bersaing dan kepuasan pengunjung industri pariwisata di kabupaten bojonegoro. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60(1).
- Brata, B. H., Husani, S., & Ali, H. (2017). The Influence Of Quality Products , Price , Promotion , And Location To Product Purchase Decision On Nitchi At PT . Jaya Swarasa Agung In Central Jakarta. *Saudi Journal Of Business And Management Studies*, 2, 433–445. <https://doi.org/10.21276/Sjbms>
- Bulychev, L. L., Ivanova, E. A., Khominich, I. P., Gureva, M. A., & Yekomasova, D. Y. (2016). Areas of Economic as the Factor of Improvement Regional Competitiveness. *International Journal of Economics and Financial*, 6, 173–178.
- Chepchirchir, J., & Leting, M. (2015). Effects Of Brand Quality , Brand Prestige On Brand Purchase Intention Of Mobile Phone Brands : Empirical Assessment From Kenya. *International Journal Of Management Science And Business*

*Administration*, 1(11), 7–14.

Dani, A. R., Nasution, A. P., & Safri, H. (2020). *Strategi Diferensiasi Produk, Citra Merek, Targetting, Dan Positioning Pasar Terhadap Keunggulan Kompetitif Minuman Lega Di Labuhanbatu (Studi Kasus Konsumen Minuman Lega)*.

Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Hadi, S. (2017). The Effect of Service Quality , Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia. *Journal of Business and Management*, 19(11), 46–51. <https://doi.org/10.9790/487X-1911064651>

Daud, Z. U. (2018). Pengaruh Produk , Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada Green Avina Birem Puntong Langsa Baro. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 7(2), 174–183.

Dewi, D. A. N. N. (2018). *Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas*. (October).

Ermiyenti. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pt Matahari Departement Store Cabang Thamrin Plaza Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(1), 31–36.

Fachrian, Z., Untari, D. T., & Hidayat, W. W. (2021). *Strategi Meningkatkan Competitive Advantage Pada Produk Karet Perusahaan PT . Fitria Jaya Lestari*. 1–14.

Fitrajaya, P. H., & Nurmahdi, A. (2019). The Impact of Product Quality , Brand Image and Service Quality toward Customer Loyalty. *International Humanities and Applied Sciences Journal (IHASJ)*, 2(2), 38–49.

Habibah, U., & Sumiati. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah Di Kota Bangkalan Madura. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(1).

Handayati, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Di Pong-Pong Cafe Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, I(3), 171–180.

Hardiansyah, R., & Tricahyono, D. (2019). Identifikasi Faktor-Faktor Kesuksesan Start Up Digital Di Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi*, 27, 134–145.

Harindra, L. O., Hidayat, W., & Prihartini, A. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Digital 23 Semarang*. 1–8.

Hasniaty, Asran, & Basmar, E. (2019). Marketing Performance In Improving

- Competitive Advantages Of Macro Business South Sulawesi Province. *International Conference on Materials Engineering and Management - Management Section*, 75(ICMEMm 2018), 250–254.
- Havianto, A. (2013). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ( Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ). *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 1–7.
- Hernita, N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada PT. Rudi Karya Stone Majalengka). *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi Tahun*, 5.
- Hosseini, A. S., Soltani, S., & Mehdizadeh, M. (2018). "Competitive advantage and its impact on new product development strategy (Case study: Toos Nirro technical firm)". *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(2), 1–12. <https://doi.org/10.3390/joitmc4020017>
- Idrus, S. A. L., Abdussakir, A., Djakfar, M., & Idrus, S. A. L. (2021). The Effect of Product Knowledge and Service Quality on Customer Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 927–938. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.927>
- Indrajaya, S. (2016). Analisa Pengaruh Kemudahan Belanja, Kualitas Produk Belanja Di Toko Online. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 5, 134–141.
- Januarko, M., Adiwibowo, B., & Kusumawati, M. D. (2018). Effect Product Quality , Price Perception , Customer Satisfaction Batik Betawi Loyalty in Jakarta. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(8), 1–7. <https://doi.org/10.9790/487X-2008020107>
- Jaya, M. A., Ferdiana, R., & Fauziati, S. (2017). *Analisis Faktor Keberhasilan Startup Digital Di Yogyakarta*. 4, 167–173.
- Jelčić, S. (2014). Managing Service Quality to Gain Competitive Advantage in Retail Environment. *TEM Journal*, 3, 181–186.
- Kristianto, K., & Devie. (2015). Pengaruh Service Quality Terhadap Competitive Advantage Melalui Student Loyalty Dan University Reputation Sebagai Variabel Intervening. *Business Accounting Review*, 3, 327–337.
- Maulana, A. S. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7.

- Mulyadi, W., Tarigan, R. E., & Widjaja, A. E. (2016). Pengaruh Inovasi, Kreativitas, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompetitif: Sebuah Studi Kasus. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Teknologi Informasi*, 11–12(November).
- Mu, I., & Slamet, A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Coffee Shop Di Kota Bogor ). *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 10(2), 118–132.
- Munawar, M. Khan. (2014). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Evidence From Banking Sector. *Pakistan Journal Of Commerce And Social Sciences* 2014, 8.
- Mutlaq, N. O. Al. (2014). An Overview of Customer Loyalty , Perceived Service Quality and Customer Satisfaction : Brief on Saudi Grocery Stores. *Journal of Entrepreneurship and Business Innovation*, 1(1), 79–122.
- NOBAR, H. B. K., & ROSTAMZADEH, R. (2018). The Impact Of Customer Satisfaction, Customer Experience And Customer Loyalty On Brand Power: Empirical Evidence From Hotel Industry. *Journal of Business Economics and Management*, 19(2), 417–430.
- Nurussakinah, F., Supriyanto, A., & Faidah, A. N. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Industri Sasirangan Di Wilayah Kota Banjarmasin). *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia*, 1(1), 39–54.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Pratiwi, S. D., & Suriani, L. (2017). Strategi Pemasaran Produk Rangka Atap Baja Ringan Pada Pt. Hari Rezeki Kita Semua Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 3(2).
- Putra, E. A. (2015). Anak Berkesulitan Belajar Di Sekolah Dasar Se-Kelurahan Kalumbuk Padang (Penelitian Deskriptif Kuantitatif). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Khusus*, 4(September), 71–76.
- Riyanto, A. (2019). Analisis Pengaruh Brand Image, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Minuman Waralaba Teh Cap Poci.
- Rizal, S. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dan Kaitannya Dengan Kesetiaan Merek Pada Produk Kesehatan K-Link Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi*, 3(2), 85–93.
- Robi, A., Wahab, Z., & Widiyanti, M. (2019). Analysis Of The Influence Of

- Product Quality And Promotion Of Consumer Decisions To Subscribe To Mnc Vision ( Case Study At Pt . Mnc Sky Vision Palembang ). *International Journal Of Management And Humanities*, (12), 14–18.  
<https://doi.org/10.35940/ijmh.L0324.0831219>
- Salami, M. M. (2018). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pt. Telkomsel Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(4), 21–40.
- Siahaan, T., Nazaruddin, & Sadalia, I. (2020). The Effect of Supply Chain Management on Competitive Advantage and Operation Organization Performance at PT PLN ( Persero ). *International Journal of Research and Review*, 7(April), 80–87.
- Sitanggang, J. M., Sinulingga, S., & Fachruddin, K. A. (2019). Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatra, Medan, North Sumatra, Indonesia. *American International Journal of Business Management (AIJBM)*, 2(3), 26–37.
- Soemali, R. N., & Dharmayanti, D. (2015). Pengaruh Product Innovation, Product Quality Dan Brand Image Terhadap Customer Loyalty Dengan Competitive Advantage Sebagai Variabel Intervening Di Pt. Wijaya Indonesia Makmur Bicycle Industries Gresik. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*.
- Soekanto, A., & Mustikarini, C. N. (2017). Faktor Pendorong Kesuksesan Bisnis Start-Up. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(2013).
- Soliha, E., Rizal, A., Maskur, A., Mawarni, N. B., & Rochmani, R. (2019). Service Quality , Bank Image , And Customer Loyalty : The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 8(10), 2667–2671.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sunanda, K. (2017). How to Start and Manage Startup Companies in India , a Case Study Approach. *International Journal of Engineering Development and Research*, 5(4), 167–174.
- Syarief, A., & Prodi. (2019). *Indonesia, Pengaruh Kualitas Layanan (Airqual) Terhadap Kinerja Dan Keunggulan Bersaing Pada Maskapai Penerbangan Garuda*. 1–21.

- Tengor, G., Kawet, L., & Loindong, S. (2016). Pengaruh Merek, Desain Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Iphone Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Eben Haezarmanado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(04), 367–375.
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak*, 12(August 2018). <https://doi.org/10.33365/Jtk.V12i2.156>
- Veybitha, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Kuliah, Lokasi, Bauran Promosi, Kualitas Sdm Terhadap Keunggulan Kompetitif Pts Di Kota Palembang. *Jurnal Kompetitif*, 6(2), 61–84.
- Venkatanarayana, I. (2016). Startups In India : Sustainable Development. *International Research Journal Of Engineering, IT & Scientific Research*, 2(3), 43–49.
- Waithaka, W., & Wamalwa, M. L. (2020). Marketing Mix Strategy And Customer Satisfaction : A Case Of Mini Supermarkets In Nairobi Country. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 10(3), 858–870. <https://doi.org/10.29322/IJSRP.10.03.2020.p99105>
- Wijayanti, N. S. (2018). Peran E-Servqual Dalam Customer Engagement. *Jurnal Efisiensi – Kajian Ilmu Administrasi*, XV(1), 36–42.
- Wijetunge, D. S. (2016). Service Quality , Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(7).
- Ying, S., Jusoh, A., & Khalifah, Z. (2016). The Influence Of Service Quality On Satisfaction : Does Gender Really Matter ? *Intangible Capital*.
- Zaluchu, S. E. (2020). Strategi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Di Dalam Penelitian Agama. *Jurnal Teologi Injili Dan Pembinaan Warga Jemaa*, 4, 28–38.