

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46-55.
- Agustin, R. P., Suparwo, A., Yuliyana, W., Sunarsi, D., & Nurjaya, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada word of mouth jasa pengurusan nenkin di CV Speed Nenkin. *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(3), 186-190.
- Al Hamid, D. M., Rumui, N., Kurnia, S., & Mutia, W. (2022). Analisis perbandingan pengaruh lokasi usaha terhadap penjualan pada Pasar Kelapa Dua dan Pasar Thumburuni Fakfak. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 171-181.
- Ali, K. (2020). Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Wedding Organizer (Studi Pada Konsumen Art Project Lampung di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 1(2), 11â€“24.
- Andini, A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Merek Lois Jeans Di Streat Shop Lois)* (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Ansis, H., Hasyim, H., & Andry, A. (2021). Mediasi Kepuasan Pasien pada Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance terhadap Word of Mouth. *Jurnal Health Sains*, 2(12), 1645-1658.
- Astuti Miguna dan Matondang Nurhafifah, (2020) Astuti Miguna dan Matondang Nurhafifah. (2020). manajemen pemasaran. CV Budi Utama.
- Azwar, H. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Sosio e-kons*, 11(3), 259-267.

- Beu, N. S., Moniharapon, S., & Samadi, R. L. (2021). Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Penjualan Ikan Kering Pada UMKM Toko 48 Pasar Bersehati Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1530-1538.
- Bhaktiar, P., Mursitama, T. N., Gautama So, I., & Abdinagoro, S. B. (2021). Strategic Entrepreneurship Development In SMEs Culinary Indonesia. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(7).
- Cahya, A. D., Marthasari, A., Ramadhani, P. A., & Wulandari, R. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen (Studi Kasus pada UMKM Baso Aci Ena Yogyakarta). *Jurnal Daya Saing*, 7(2), 144-150.
- Calero, R., Lorenzo, C., & Gallarza, M. G. (2018). Patient Segmentation Based On Patient Loyalty. *Journal Of Health Management*, 20(4), 508–534.
- Desi Sari Fatmalawati dan Ana Noor Andriana, “Pengaruh Citra Merek, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Kosmetik Pt. Paragon Technology and Innovation,” *JMB : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10.1 (2021), 177–86.
- Dewantoro, D., Aryani, L., & Marzuki, F. (2020, November). Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas tracking sistem terhadap kepuasan pelanggan Jne. In *Prosiding BIEMA (Business Management, Economic, and Accounting National Seminar)* (Vol. 1, pp. 278-293).
- Fadhilah, M., & Cahya, A. D. (2022, July). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan inovasi produk terhadap keputusan pembelian konsumen dengan word of mouth sebagai variabel moderasi. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 24, No. 3, pp. 607-617).

- Faeni, D. P., Jumawan, J., Fitri, N., Putri, S. W., Anggaina, M., Putri, E. N., & Arzety, A. V. (2024). Penggunaan Analisis SWOT untuk Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(1), 30-38.
- Faeni, D. P., Alden Riyadh, H., & Yuliansyah, Y. (2023). Itu Dampak pandemi COVID-19 terhadap UKM industri pariwisata global: sumber daya manusia perspektif pembangunan. *Tinjauan Bisnis dan Strategi Internasional*, 33(2), 317–327.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gregorius Sereno Maddison Kando, Jevon Paul Irawan, dan Erica Adriana, “Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Pada Minat Beli Playstation 4,” *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1.2 (2023), 262–69.
- Hadita, Widjanarko, W., & Hafizah. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Smartphone Terhadap Keputusan Pembelian di Masa Pandemic Covid19. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 20(3), 261–268.
- Hadita, H. & Maulana, A. A., (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Kopi Tuku Bekasi Utara. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 108-118.
- Hadita, H. (2020). *The Impact Of The First Media Product Purchase Decision On Brand Image And Product Quality* (First Media Customer Survey In Dki Jakarta). *American Journal Of Humanities And Social ...*, 4, 77–85.
- Hanafi, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Word of Mouth dengan Loyalitas Pelanggan sebagai Variabel Intervening dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).

- Hanurdin, A. S., Arifin, M., & Qomariyah, S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi UMKM Pia Fenty Jombang). *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*, 4(1), 73-89.
- Hendayana, Y., & Sari, A. M. E. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. *Mediastima*, 27(2), 153-169.
- Hendayana, Y., Wijayanti, M. & Riska, C. F., (2023). Pengaruh Ulasan Konsumen, Kualitas Produk dan Marketing Influencer Terhadap Keputusan Pembelian Produk Erigo (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Bhayangkara Jakarta Raya). *Jurnal Economina*, 2(10), 2722-2739.
- Hendayana, Y., & Solichati, U. (2021). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Marketplace Shopee Di Kota Bekasi. *Jurnal Manajerial*, 20(2), 233-241.
- Hermawan Kristanto dan Hery Pudjoprastyono, "Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Minat Beli Laptop Acer pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jawa Timur," *Jurnal STEI Ekonomi*, 30.02 (2021), 11–19
- Heryanto, H., Hidayati, T., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Experiential Marketing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan Word of Mouth. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 227-239.
- Hutagalung, Y. M., & Waluyo, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopi Benteng 2 Banyumanik). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 209-215.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.

- Jeany, Mauli Siagian (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- J. Ismanto.(2020). *Manajemen Pemasaran*, no. 1. Pamulang: Unpas Press.
- Khairusy, M. A., & Febriani, R. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(01), 19-30.
- Kholiqoh, N., Sa'adah, N., Amrullah, S., & Sanjaya, V. F. (2023). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Internet Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung). *Jurnal Al-Hikmah*, 4(2), 51-59.
- Kogoya, N., Ismail, A. M., YA, R. P., & Wiguna, A. A. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Bakso Kabut Kabupaten Jember Skripsi. *Jurnal Manajemen*, 1(2).
- Komariah, N. S. & Ayaumi, R. S., (2021). Pengaruh Customer Experience Dan Trust Terhadap Minat Beli Ulang Layanan Pesan Antar Gofood Saat Pandemi Covid-19 Pada Generasi Z. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 181.
- Komariah, N. S., Nursal, M. F., & Rianto, M. R. (2022). Pengaruh Inovasi dan Media Sosial terhadap Kinerja UMKM Makanan Halal di Kota Bekasi Utara. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 2247-2252.
- Laurencia Hunowu, J L H V J Lapien, dan S S R Loindong, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Iklan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Aplikasi Codashop,” *Jurnal EMBA*, 11.1 (2023), 1033–41
- Mahendri, W. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Customer Experience Terhadap Word of Mouth Pada Skincare Brand Emina. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(2), 33-42.

- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Oktaria Santika. 2019. “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Pada Minat Konsumen Dalam Menggunakan Marketplace Online Di Indonesia (Studi Kasus Pada Lazada)” Skripsi STIE: 1-51.
- Pangaribuan, R., Handini, M. C., Sinaga, J., Ginting, D., Tarigan, F. L., & Siagian, M. T. (2023). Ketidakpuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1459-1470.
- Prastiyani, I., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di SPBU 44.513.20 Campurejo Boja. *Journal Of Management*, 2(2), 1–20.
- Purbaningrum, C. W. D. (2020). Inovasi Sebagai Kunci Industri Kreatif Subsektor Kuliner Mendukung Pendapatan Daerah. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 1–7.
- Putri, A. M., & Wahyudi, D. (2024, May). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bakso Condong Raos 1 Depok. In *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)* (Vol. 3, pp. 394-404).
- Rahmawati, N. D., Arifin, R., & Primanto, A. B. (2020). Pengaruh Word of Mouth, Citra Merek, Brand Trust, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Bago Tulungagung). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(08).
- Rosyidi, M. R., Izzah, N., Najahi, T. K., Industri, T., Teknik, F., & Qomaruddin, U. (2020). Seven Tools untuk Menurunkan Kecacatan pada Produk Kopi. *Jurnal Optimalisasi*, 6(2), 142-155.

- Sinulingga, S. N., Manik, V., & Sibarani, H. J. (2021). Pengaruh Inovasi, Kualitas Produk, Iklan Produk dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Instan Noodle di Kota Medan. *Jurnal Ekobistek*, 108-114.
- Siswanto, H., & Maskan, M. (2020). Pengaruh Brand Awareness dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Ayam Geprek Pada Preksu di Kota Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 6(1), 93â€“96.
- Siti Julia dan Kamilah K, “Pengaruh Iklan Tiktok, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Produk Scarlett Whitening Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara,” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5 (2023), 61–66.
- Sunyoto, D. (2019). Dasar Dasar Manajemen Pemasaran. CAPS (*Center Of Academic Publishing Service*).
- Susilawati, A. D., Hanfan, A., & Anugrah, F. H. (2021). Pengaruh Brand Image, Brand Ambassador, Word Of Mouth dan Testimony In Social Media terhadap Keputusan Pembelian Hijab Sulthanah di Kota Tegal. *Dialektika*, 6(1), 370408.
- Susilawati Sumaa, Agus Supandi Soegoto, dan Reitty L Samadi, “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Iklan Media Sosial Terhadap Minat Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado),” *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9.4 (2021), 304–13.
- Tanjung, K. N. (2024). *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Pada Word Of Mouth (Studi Pada Pengguna Avoskin)* (Doctoral Dissertation, UPN Veteran Yogyakarta).
- Veny Melinda, Nyimas Artina, dan Retno Budi Lestari, “Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Brand Ambassador, Dan Word Of Mouth (Wom) Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Skincare Nature Republic Di Kota Palembang,” *Publikasi Riset Mahasiswa Manajemen*, 3.1 (2021), 111–21.

- Wicaksono, D. A., Laksanawati, T. A., & Ningsih, D. B. (2021). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan serta kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. *VALUE*, 2(2), 91-100.
- Widayanto, M. T., Elly, M. I., & Prasetyo, W. (2021). Urgensi Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Pembelian: Studi Pada Produk Rizza Bordir Probolinggo. *EKONOMI BISNIS*, 27(1), 485-496.
- Wijaya, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Lembaga Terhadap *Word Of Mouth* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lembaga Belajar Dipa Learning Center Di Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 56-72.
- Yamin, S. (2023). *Olah data Statistik SMARTPLS 3 SMARTPLS 4 AMOS & STATA (MUDAH & PRAKTIS) EDISI III*. Dewangga Energi Internasional Publishing.
- Zahro, O. F., Trias Setyowati, S. H., SE, M., Murtaliningtyas, W., & Si, M. Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth (WOM) terhadap Kepuasan Konsumen pada Bakso Pak Leo Jember.