

## REFERENCES

- Abdul Gofur. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 37–44.
- Aini, Y., & Andari, E. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BEROBAT DI PUSKESMAS PEMBANTU DESA PASIR UTAMA. In *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos* (Vol. 5, Issue 1).
- Aliyanto, N. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah SKRIPSI*.
- Apriliana, V., & Hidayat, W. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK DANEKUALITASPELAYANANTERHADAP LOYALITASKONSUMENBMELALUIB KEPUASANWKONSUMEN SEBAGAI VARIABELLINTERVENINGGPADARWAROENGESPELIALSSAMBAL (Studi Pada Konsumen Waroeng Spesial Sambal Cabang Banyumanik). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. IX*.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Da Bisnis*, 16(2), 56–68. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.231>
- Arifin, I. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN WADIAH PASAR PADA PT. BPRS SAFIR KOTA BENGKULU*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) .
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Astuti, R., & Felicia. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Halal Umkm Di 212 Mart Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30596%2Fmaneggio.v5i1.10586>
- bca.co.id. (2019). *BCA - Meriahkan HUT ke-62 BCA BCA Expoversary 2019 Resmi Digelar*. <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/10/12/07/13/meriahkan-hut-ke-62-bca-bca-expoversary-2019-resmi-digelar>
- detiknews. (2014, September 15). *Video Banking, Primadona Baru dalam Layanan Perbankan BCA*. <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-2688495/video-banking-primadona-baru-dalam-layanan-perbankan-bca>
- Halim, J., Gunawan, R., & Yakub, S. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Terhadap Kartu Seluler Merk Telkomsel (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi ITMI Medan). *Jurnal Saintikom*, 16(3), 227–237.
- Hamzah, F., & Ariesta, F. (2022). PENGARUH KUALITAS DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KUSWINI CATERING BANDUNG. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 26–35.

- Iftitah, N. Q. (2019). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN IKLAN TERHADAP MINAT BELI DI SHOPEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL.
- Ilyas, L. D. (2016). *Tingkat kepuasan pelanggan telkomsel 4g lte terhadap mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas hasanuddin*. Universitas Hasanuddin.
- Kusuma, R. W. (2015). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, FASILITAS DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*.
- Lindung Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- M, C. I., & Poernomo, E. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FAKTOR EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL THE SUN SIDOARJO. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 8.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN AYAM GORENG NELONGSO JEMBER. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Nuristiqomah, S., Widodo, J., & Zulianto, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KARTU PRABAYAR simPATI TELKOMSEL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2015-2017). *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 14(1), 166–170. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i1.11610>
- Oktaviani, W. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EMOSIONAL PELANGGAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Ilmu Manajemen*, 2. <https://core.ac.uk/download/pdf/230760654.pdf>
- Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12.
- Ramadhani, I. A. S. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah Cabang Madiun)*.
- Randy, F. (2017a). Studi Deskriptif Kepuasan Pelanggan Shopa Room Boutique Di Surabaya. *Agora*, 5(1), 1–8.
- Randy, F. (2017b). *STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN PELANGGAN SHOPA ROOM BOUTIQUE DI SURABAYA*. 5.
- Ratnasari, A. D. (2016). *PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DJAWI LANBISTRO COFFEE AND RESTO SURABAYA*.
- Sabrina, H. (2018). Pengaruh Harga Dan Emosional Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lifeboy. *Jurnal PLANS : Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 114–120. <https://doi.org/10.24114/plans.v12i2.9573>

- Saidani, B. (2012). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(27), 1–22. <https://doi.org/10.1200/JCO.2014.56.8501>
- Setiawan, B. P., & Frianto, A. (2021). Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Perusahaan Jasa Ekspedisi Krian). *Journal of Business and Innovation Management*, 3(1), 352–366.
- Suhartono, & Rahayu, D. (2021). View of PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA JASA PELATIHAN UVI CONSULTANT YOGYAKARTA). <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2273/773>
- Sulistyawati, N. M. A., & Seminari, N. K. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RESTORAN INDUS UBUD GIANYAR. 4.
- Surya Artana, R. (2016). Lampiran 1. Kuesioner Penelitian ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen. In *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen* (Vol. 5, Issue 1). <http://jurnal.unswagati.ac.id/index.php/jibm>
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). DAMPAK KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN OPTIK MARLIN CABANG JEMBER. In *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* (Vol. 3).
- Yulfita, A., & Efi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.
- Zakaria, D. G. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.