

DAFTAR PUSTAKA

- Arfianto, H. P., & Indudewi, F. Y. R. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Pada Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk Sambal Tendo. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 7,,(April).
- Ariansyah, P. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali di Kota Bekasi* [Skripsi]. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Astuti, U., & Gufron, Moh. (2023). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Dimsum Berkah Magetan). *Jurnal Cita Ekonomika*, 17(1), 133–142. <https://doi.org/10.51125/citaekonomika.v17i1.6844>
- Aulia, I., & Furyanah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Langit Biru Tangerang. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(2), 136–141. <https://doi.org/10.54371/jms.v1i2.191>
- Febrianto, D., & Fatmasari, F. (2022). Korespondensi Bisnis dalam Perdagangan Internasional: Bagaimana Perannya terhadap Kinerja Freight Forwarder? *Jurnal Sosial Humaniora*, 13(2), 113–127.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. In *LP2M UST Jogja (Issue March)*.
- Hatma, D., & Nainggolan, B. M. . (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Di Katering Yvonne's. *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Katering Yvonne'S*, 16(1), 1–14.
- Imansyah Fadhil Fidri, E. T. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Live Chat Bps Sumatera Barat Menggunakan Model Delone Mclean*. 7(4).
- 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.
- Kurnaeli, K., Kurniawan, D. A., & Fathoni, I. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Distro di Kabupaten Garut. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 21(2), 082. <https://doi.org/10.52434/jwe.v21i2.1837>.
- Kurniawan, K., Dharmanto, A., & Sumantyo, F. D. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mall terhadap Kepuasan Tenant Metropolitan Mall Bekasi. *JURNAL ECONOMINA*, 2(10), 3119–3131. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i10.937>
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(1), 1699–1721. <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v5i1.1403>
- Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.
- Meryanti, M., & Purba, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Dana Nagoya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), 84–92.
- Navanti, D., Lubis, I., Narpati, B., & Panday, R. (2020). *Analyses of Consumer Satisfaction Regarding Apps use, and Service Quality in a Fast Food Operation. The Mattingley Publishing Co., Inc.*
- Nurliah, L., & Mulyanti, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital Dan Kewirausahaan*, 2(2), 62–71.
- Noviyasari, C., Ibrahim, H., & Kasiran, M. K. (2021). *An expectation-confirmation model of continuance intention to enhance e-wallet. Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(24), 6028- 6041.
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1). <https://doi.org/10.58217/joce->

ip.v15i1.226

- Ramadhani, M. N. (2024). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Medan Satria Bekasi* [Skripsi]. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Sahara, S., & Amelia, R. (2023). Analisis Kualitas Layanan dan Kesesuaian SOP dalam Pembuatan Dokumen Ekspor terhadap Freight Forwarding. *Advances In Social Humanities Research*, 1(10), 2029–2037. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/adv.v1i10.137>
- Sahir, S. H. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022.*
- Sani, I., Sahid, M., & Lubis, S. N. (2022). Proses Pengurusan Dokumen Barang Ekspor pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Medan. *Journal Of Maritime And Education (Jme)*, 4(1), 358–363.
- Sihotang, H. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Uki Press.
- Simanjuntak, N. C. (2024). *Pengaruh Affiliate, Content Marketing dan E-Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare pada Perempuan Gen Z di Bekasi Selatan* [Skripsi]. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Sugiyono. (2023). Teknik Analisis. In *Teknik Analisis Kuantitatif* (pp. 1–7).
- Sumantyo, F. D. S. (2022). Pertumbuhan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan di Perusahaan Properti dan Real Estate Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Conference on Economic and Business Innovation*.
- Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>
- Yulianto, A. R., Subariyanti, H., & Wardhana, A. K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 165–177.
- Yulina Astuti, Faisal Hamdani, M. Z. (2021). *PENGARUH HARGA, KUALITAS*

PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN AYAM PENYET CABE IJO KOTA LANGSA. 5(1), 1–14.

Yurianto, A. O., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 10*(1), 753–761. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29776>

