

## DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.33059/jseb.v9i1.458>
- Ahmad Afan Zain. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v2i2.269>
- Ali, & Limakrisna. (2016). Model of customer satisfaction: Empirical study at fast food restaurants in Bandung. *International Journal of Business and Commerce*, 5(6), 132–146.
- Arifiansyah, R. S. dan R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cillo Coffee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 2022. <https://doi.org/10.46306/vls.v3i2.218>
- Aryandi, J., & Onsardi. (2020). Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 1(8), 1–21.
- Asmoro, N. D. A., & Widiasih, W. (2022). Analisis Keandalan Mesin untuk Meningkatkan Kinerja pada Mesin Extruder di PT. Rapindo Plastama. *Journal of Industrial View*, 4(2), 11–22. <https://doi.org/10.26905/jiv.v4i2.8014>
- Cholid, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Tiket Garuda di Pt. Totogasono Sekawan Samarinda Tahun 2016). *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 12(1), 18–24.
- Ernawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hi Jack Sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 17. <https://doi.org/10.20527/jwm.v7i1.173>
- Fawzy, I., Sumowo, S., & Saidah, N. (2023). Pengaruh Lokasi, Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Stasiun Cafe Balung Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 47. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2625>
- Gina Shafira Nurimani. (2022). Strategi Promosi di Media Sosial dalam Menarik Minat Beli Produk Pakaian. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 54–58.
- Gultomi, P., Marpaung, R., & Pratiwi, A. (2023). Analisis Persaingan Penggunaan Pengiriman Barang Dan Jasa Oleh Toko Online Di Medan Menggunakan Metode Teori Permainan. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Matematika*, 07(01), 23–32.

- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2018). (2018). on Multivariate Data Analysis Joseph F . Hair Jr . William C . Black Eight Edition. In *International Journal of Multivariate Data Analysis* (Vol. 1, Issue 2).
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(3), . 34-43.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Jaya Sakti, B., & Manajemen, J. (2018). PELANGGAN (Studi pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–8. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Khairawati, S. (2020). *Research in Business & Social Science Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty*. 9(1), 15–23.
- Khairunnisa Ismah , Ujang Sumarwan, P. N. (2023). *Reaksi konsumen pasca belanja produk pakaian dan kosmetik secara online di instagram*. 9(3), 1006–1019.
- Kosasih, M. P. P. (2016). Keandalan, Daya Tanggap Dan Empati Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Di Princess Cosmetic. *Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(2), 1–10.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen. *E-Jurnal Riset Manajemen*, 50–62.
- Murwanti, S., & Panca Pratiwi, A. (2017a). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA SERVICE MOTOR DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI

VARIABEL MEDIASI. *Manajemen Dan Bisnis*, 9(2007), 207–227.

Murwanti, S., & Panca Pratiwi, A. (2017b). TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA SERVICE MOTOR MEDIASI ( Studi Pada Bengkel Motor Ahass Cabang UMS ). *Manajemen Dan Bisnis*, 9(2007), 207–227.

Nastiti, E. dan D. S. (2023). *JUDUL ARTIKEL PENGARUH DIGITAL MARKETING , STORE ATMOSPHERE , DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 2, 573–583.

Paputungan, T., Tamengkel, L. F., Walangitan, O. F. C., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, 2(5), 397–402.

Prasetio, H., & Cyasmoro, V. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Promosi, Terhadap Kepuasan Pelanggan Martabak Mertua Di Bogor Jurnal Panorama Nusantara. *Panorama Nusantara*, 17(2), 1–13. <http://ejournal.stein.ac.id/index.php/panorama>

Prihatiningsih, W. (2017). Motif Penggunaan Media Sosial Instagram Di Kalangan Remaja. *Communication*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.36080/comm.v8i1.651>

Purwiantoro, M. H., Kristanto, D. F., & Hadi, W. (2016). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Usaha Kecil Menengah (UKM). *AMIK Cipta Darma Surakarta*, 1(1), 30–39. <http://journal.amikomsolo.ac.id/index.php/ekacida/article/view/19/11>

Putra, G. P. (2017). *DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus )*. 48(1), 124–131.

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), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>

Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7–8.

Safitri, A., Zahroh, F., Naufaliadi, R., Nugroho, R. T., Sofyan, M., Rahmawati, N. F., & Maulina, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Sofyan Frozen. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(2), 470–478. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i2.99>

Safitri, D., Kadang, J., & Syarifuddin, I. (2023). Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Usaha Toreko. *Student Scientific*

*Creativity Journal (SSCJ)*, 1(2), 258–266.

Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.

Saputra, U. R., Larasati, E., Yuniningsih, T., & Astuti, R. S. (2021). Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 728–756. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.734>

Soetanto, S. (2021a). Pengaruh Kualitas Produk, Keandalan Pengiriman, Dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Shop Di Instagram. *Performa*, 6(2), 124–132. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i2.2061>

Soetanto, S. (2021b). *PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ONLINE SHOP DI INSTAGRAM*. 6.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.

Supriyadi, S., Wiyani, W., & Nugraha, G. I. K. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(1), 74–85. <https://doi.org/10.26905/jbm.v4i1.1714>

Tais, D., Saapriila, M., Arisman, A., Pauzy, D. M., & Tasikmalaya, U. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kfc Asia Plaza Kota Tasikmalaya*. 2(1), 1–16.

Tambun, C., Moniharapon, S., Kawet, R. C., Makanan, P. K., Pelayanan, K., Persepsi, D. A. N., Mangare, I., & Wenas, R. S. (2023). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN SONDER INDAH THE INFLUENCE OF FOOD QUALITY, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION AT SONDER INDAH RESTAURANT* Oleh: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Email: *Jurnal EMBA Vo. 11(3)*, 244–253.

Tandra, M. M., Lumanauw, B., & Rogi, M. H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Era New Normal Pada Starbucks Manado Town Square. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*, 9(4), 1476–1484.

Timmerman. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA AGEN TIKI GARUDA CABANG MANADO*. 11(3).

Tjiudesia, C., & Utama, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. MUGI Medan. *Senashtek*, 01(02), 444–451.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36073%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36073/3591>

- Whardana et, A. (n.d.). *ANTESENDEN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK PADA PEMBELANJAAN ONLINE URBAN CONSUMER DI DKI JAKARTA*. 10(2), 1395–1401.
- Wijayanti, H. T., & Almaidah, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang D’Fresco Donut Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 18(2), 225. <https://doi.org/10.31315/be.v18i2.5639>
- Wiwin Kusuma Pratiwi, P., & Wahyuni, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepercayaan Konsumen Berrybenka di Shopee. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 431–443.
- Wulandari, D. (2020). *Bank Jateng Syariah Kcps Semarang Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*. 13.
- Yolandari, N. L. D., & Kusumadewi, N. M. W. (2018). PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG SECARA ONLINE MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Situs Online Berrybenka.com). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(10), 5343. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v07.i10.p06>