

DAFTAR PUSTAKA

- Afnina, Yulia Hastuti. 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*. Vol 9. NO. 1, JANUARI 2018.
- Agyapong, Q.K.G. 2011. The effect of service quality on customer satisfaction in the utility industry – a case of vodafone (graha). *International journal of business and management*. Vol. 6. No. 5, May 2011.
- Ahmed, S., Asheq, A. A., Ahmed, E., Chowdhury, U. Y., Sufi, T., & Mostofa, M. G. (2022). The intricate relationships of consumers' loyalty and their perceptions of service quality, price and satisfaction in restaurant service. *The TQM Journal* , ISSN: 1754-2731.
- Ali, R. T. M. 2017. Pengaruh harga, kualitas produk, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian rumah. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*. Vol. 6, No.9.
- Alma, A.A. 2011. Kualitas Karaginan Rumput Laut Jenis Eucheuma Spinosum di Perairan Desa Punaga Kabupaten Talakar. Skripsi. Fakultas Ilmu Kelautan Dan Perikanan. Universitas Hasanudin. Makasar. Hal 15-25.
- Anonymous. 2010. *Potensi Industri Meubel Jepara*. Bisnis UKM. Retrieved from sho abd drive: <https://bisnisukm.com/potensi-industri-meubel-jepara.html>
- Arif. 2014. Pengaruh Kompetensi Dan Penghargaan Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT KAI Di Stasiun Sragen. *Jurnal Paradigma*. Vol. 12, No 1, Februari – Juli 2014. ISSN 1693-0827.
- Astuti & Abdullah. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pakaian di Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 5 No 2.
- Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Bungin. 2015. *Analisis Data Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada.
- Diana, M, I. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Efendi dan Udayana. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Andi Yogyakarta.

- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gok, O., Ersoy, P., & Boruhan, G. (2019). The effect of user manual quality on customer satisfaction: the mediating effect of perceived product quality. *Journal of Product & Brand Management* , 1061-0421.
- Habibah, Ummu & Sumiati. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Kota Bangkalan Madura. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol. 11 No 1.
- Hannah & Karp. 1991. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2004, pp. 126-127.
- Haris, D. 2018. Kualitas dan Desain Produk dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen Daulat Rakyat*. Vol. 2 No 2.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hermawan, A. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Imam Ghozali Dan Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart Pls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto, Willy Abdillah-. 2015. *Partial Least Square (Pls) Alternatif Structural Equation Modelling (Sem) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Kaswengi, J., & Lambey-Checchin, C. (2019). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management food drive-throughs The role of perceived convenience* , DOI 10.1108/IJPDLM-01-2019-0036.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), *Prinsip- Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 penerbit Erlangga.
- Kothler, Philip, Amstrong. 2017. *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2016. *Principle of Marketing* Edisi 16 Global Edition. England: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.

- Mahendra, P.K., & Ratih, I. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah Arsitektur Usakti*. Vol. 7, No. 1.
- Mahyuddin, T., & Juraidah. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Pengunjung Warung Kopi One love di Kota Kuala Simpang. *Jurnal Penelitian*. Vol.2, No.1.
- Maimunah, S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol.1, No.2.
- Meidute-Kavaliauskiene, I., Aranskis, A., & Litvinenko, M. (2014). Consumer Satisfaction with the Quality of Logistics Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 110, 24 January 2014, Pages 330-340.
- Nasution, M. N. 2011. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Panjaitan, J, E, Ai Lili Yuliati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11, No. 2, September 2016.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rama, A. (2020). Strategic pricing by Islamic banks and the impact on customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, Vol. 11 No. 9, pp. 2017-2033. <https://doi.org/10.1108/JIABR-04-2019-0078>.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>.
- Rivai, Suneni dan Ika. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 10, No.1.
- Salahuddin, M., & Lee, Y.-A. (2021). Identifying key quality features for wearable technology embedded products using the Kano model. *International Journal of Clothing Science and Technology*, Vol. 33 No. 1, pp. 93-10.
- Sarino, A. 2010. Upaya menciptakan Pelanggan dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual). *Manajerial*. Vol. 9, No.17, Juli 2010.

- Seo, S., Kim, K., & Im, S. Y. (2022). Determinants of satisfaction with imported Asian pears in the US: moderating role of Korea's country image. *International Journal of Emerging Markets* , ISSN: 1746-8809.
- Sharifi, S. S., & Esfidani, M. R. (2014). The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty: The mediating role of trust and cognitive dissonance. *International Journal of Retail & Distribution Management* , ISSN: 0959-0552
- Sugianto, J., & Sugiono, S. 2013. Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabay. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1 No. 2.
- Sugiono. 1999. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi Kedua. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. 1995. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Andi Offset Yogyakarta.
- Wantara, P. & Tambrin, M. 2019. The effect of price and product quality towards customer satisfaction and customer loyalty on madura batik. *International tourism and hospitality journal*. 2 (1): 1-9 (2019).
- Wijayani *et al.*, 2020. Pengaruh Harga, Layanan Online, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Udara pada *Ticketing Service Center (TSC)*. Vol. 1, No.3.
- Yunitasari, Herma, dan Ahyar Yuniawan. 2006. Analisis Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, dan Loyalitas Merek Terhadap Nilai Pelanggan Mobil Merek Toyota. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*. Vol.3, No.2.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., and Dwayne, D. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm: 5th Edition*. New York: McGraw Hill.