

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, & Anggriani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal (BIEJ)*, 2(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35899/biej.v2i4.174>
- Aikasari, E. P., Soeprajitno, E. D., & Kurniawan, R. (2024). ANALISIS KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN CELEBRITY ENDORSEMENT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOSMETIK SCARLETT MAHASISWA UNP. *SIMANIS: Simposium Manajemen Dan Bisnis III*, 3, 523–532. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/hdx3zw23>
- Andriana, A. N., & Bharata, W. (2021). Hubungan Emosi Negatif , Pemulihan Kepuasan , dan Kepercayaan pada Konsumen Shopee Indonesia. *Journal of Business Management Education*, 6(2), 33–40.
- Asmindar. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Faktor Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermart Palembang Indah Mall. *STIE Multi Data Palembang*. https://scholar.google.com/scholar?cluster=12776481195751912557&hl=en&as_sdt=2005&sciodt=2007#d=gs_cit&t=1735556785291&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AbTRAcPQtT7EJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scfhh%3D1%26hl%3Den
- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, Rahmawati, U., & Winarni. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pelanggan. *RAJ: Research In Accounting Journal*, 1(3), 412–419. <https://doi.org/https://doi.org/10.37385/raj.v1i3.310>
- Ati, D. C., Samari, & Kurniawan, R. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE HOMELY KOFFEE KEDIRI. 3, 389–399. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/41mmgw10>
- Bachtiar, M. F., Wulandari, M., Sari, N. N., Nurfarichi, A. F., & Sari, N. R. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Emosional, Kualitas Layanan, Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Penjualan Express Di Kecamatan Kedungwaru, Kabupaten Tulungagung. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(2), 121. <https://doi.org/10.31000/jmb.v12i2.7302>
- Baity, A. F. N., Indrawati, A., Purbaningrtum, E. J., & Rahadhini, M. D. (2024). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pedagang Kaki Lima di Universitas Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEKOMBIS)*, 3(3), 88–106.

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE.
- Desafitri, L., Irfal, & Justin, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Kopi Uptown Brew, Greenlake City, Tangerang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 402–408.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)* (Q. Media (ed.)). CV Penerbit Qiara Media.
- Haris, F. M., Laksono, P. Y., & Kurniawan, R. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, TINGKAT HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SYAREKAH JAYA GAS KEDIRI. *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6(1), 1566–1575. <https://doi.org/https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/676/937>
- Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Insania.
- Hasbullah, Susena, K. C., & Nasution, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Bengkulu Cabang Bintuhan. *Jurnal Fokus Manajemen*, 1(2), 64–70. <https://doi.org/10.37676/jfm.v1i2.1882>
- Hermanto. (2019). *FAKTOR PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Hikmah, R. N., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Inspirasi Coffe Jatinegara. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 9027–9034. <https://doi.org/https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.3691>
- Ibrahim, M., & Thawi, S. M. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 92–97. <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>
- Indrasari, M. (2019a). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.

- Indrasari, M. (2019b). PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Unitomo Press.
- Inkiriwang, M. V., Ogi, I. W. J., & Woran, D. (2022). PENGARUH DIGITAL MARKETING, KUALITAS PRODUK DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PINKY KITTY SHOP TONDANO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 587. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i3.42488>
- Khasanah, A., Hakimah, E. N., & Kurniawan, R. (2022). ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN BRAND AMBASSADOR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SKINCARE MS GLOW. *SIMPOSIUM: Simposium Manajemen Dan Bisnis I, I*, 543–551. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/nbxr7p70>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2006). *PRINSIP-PRINSIP PEMASARAN* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). Principles of Marketing. In *Early Greek Mythography, Vol. 1: Texts*. <https://doi.org/10.1093/oseo/instance.00295839>
- Mayangsari, H., Ichsannudin, & Kurniawan, R. (2022). ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI SEBAGAI UPAYA MENSTIMULUS KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK MINYAK GORENG SOVIA DI ALFAMART GONDANG NGANJUK. *Seminar Nasional ...*, 578–583. <https://doi.org/https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/2048>
- Nasution, S. M. A., & Nasution, A. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/snk.v2i1.8247>
- Oktaviana, Y., Zulistiani, & Kurniawan, R. (2022). ANALISIS HARGA ,KUALITAS PRODUK,PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN MEMBELI MAMYPOKO PANTS DI KABUPATEN TULUNGAGUNG. *SENMEA: Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 7, 670–671. <https://doi.org/https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/2075>
- Oktaviansyah, R. R., & Suwitho. (2020). PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JAVA PARAGON HOTEL AND RESIDENCE. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(11). <https://doi.org/https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2075>

w/3700/3715

- Pangaribua, R., Hasyim, M. A. N., Chaerudin, E. N., & Amin, K. P. (2020). Peran Sistem Pengendalian Manajemen Pada Prestasi Karyawan Berdasarkan Kinerja Karyawan. *E-JOURNAL EQUILIBRIUM MANAJEMEN*, 6(2), 1–19. <https://doi.org/https://jurnal.upb.ac.id/index.php/equalibrium/article/view/100/78>
- Puspitasari, S., & Widayanto. (2019). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GO-RIDE (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jiab.2019.23714>
- 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), 290–299. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HONDA IDK 2 MEDAN. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44. <https://doi.org/https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2115683>
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR EMOSIONAL DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Santoso, A., & Sari, D. K. (2021). Penularan Emosional (Emotional Contagion) Kajian Literatur dan Rekomendasi. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 11(2), 278–298.
- Setiawan, C., & Gantina, D. (2021). Persepsi Pelanggan Terhadap Layanan Di Darling In The Cup Cafe. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 4(2), 161–166. <https://doi.org/10.26533/jmd.v4i2.888>
- Shidiqy, D., & Setiawan, R. (2022). DOMINASI BRAND MINDED DAN MULTI-BRAND LOYALTY DALAM PEMBELIAN PRODUK DENGAN LUXURY BRAND. *SOSEBI: Jurnal Penelitian Mahasiswa Ilmu Sosial Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2(1), 123–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.21274/sosebi.v2i1.5352>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*.

- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian* (1st ed.). Pustaka Baru Press.
- Tiara, A., Soeprajitno, E. D., & Kurniawan, R. (2024). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN. *SIMANIS: Simposium Manajemen Dan Bisnis III*, 3, 1229–1236. <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/ba6p6z52>
- Tjiptono, Fandy, & Arief. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU PERDANA XL PADA PT. XL AXIATA Tbk CABANG MUARO BUNGO. *Repository UNJA*. <https://repository.unja.ac.id/25825/>
- Wijaya, B., Yulita, H., & Delviani, S. (2021). Pengaruh Pengalaman Emosional, Electronic Word of Mouth, Reputasi, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Management and Accounting Expose*, 3(2), 71–81. <https://doi.org/10.36441/mae.v3i2.208>
- Wiranata, A., & Suwitho. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kafe RS Kopi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(3), 1–18. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/3013>
- Wiyase, I. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Convenience Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 118–119.