

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nasution, T. I. S., & Kurniawati, T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Nissan Grand Livina. *Jurnal Ecogen*, 1 (4), 880-886.
- [2] Kotler, Philip 2005. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Jilid 1, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- [3] Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa. Andi Offset. Yogyakarta. dan G. Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4. AndiOffset. Yogyakarta.
- [4] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid Idan 2 . Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- [5] Assauri, Sofjan.2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi. Edisi Pertama*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- [6] Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- [7] Lupiyadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- [8] Fitzsimmons, James A dan Mona J. Fitzsimmons. 1994. Service Management for Competitive Advantage. Management and Organization Serier. Singapore. McGraw-Hill International Editions.
- [9] Paisal, P. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 11 (4), 301-318.
- [10] Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- [11] Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran. Edisi ketujuh*. Yogyakarta : Andi.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [13] Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005.

- [14] Binangkit, I. D. (2022). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Sinar Agung Pekanbaru. *ECOUNTBIS: Economics, Accounting and Business Journal*, 2 (1), 179-189.
- [15] Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
- [16] Fajarudin, R. D., & Wihara, D. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Pratama Kediri. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2 (1), 149-160.
- [17] Saputro, H. D. (2013). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan pada Toko Bangunan Indah Kiat Gemilang di Kudus. *Skripsi*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- [18] Wulandari, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Supermarket Top Bangunan Kediri. *Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 1-8.
- [19] Sarwono, J. 2012. “pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*”. 10(3), 173-182
- [20] Sarwono, J. 2012. “Mengenal PLS-SEM”. 1(1), 1-5
- [21] Suci, Anggit Gunito. 2018. “Dampak Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Peningkatan Nilai Pelanggan Di Stasiun Kereta Api”. Universitas Islam Indonesia.
- [22] Arfian Andi & Ani Yoraeni. 2019. “Analisis Faktor Siswa Menggunakan M-Learning Dengan Metode Structural Partial Least Square”. *Inti Nusa Mandiri Vol.14 No.1*, 93-98.

- [23] Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the academy of Marketing Science*, 21, 1-12.
- [24] F. Hair Jr, J., Sarstedt, M., Hopkins, L., & G. Kuppelwieser, V. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) An emerging tool in business research. *European business review*, 26 (2), 106-121.
- [25] Sappaile, B. I. (2007). Pembobotan butir pernyataan dalam bentuk skala likert dengan pendekatan distribusi z. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 13 (64), 1-8.
- [26] Herlina, L., & Elpanso, E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Semen Baturaja (Studi Kasus Pada Tiga Toko Bangunan Di Kelurahan Kenten Laut).
- [27] Basalamah, M. R. (2022). Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja online di Shopee co . id. *Jurnal Ekonomika*, 6 (1), 25–39.
- [28] Setyo, P. E. (2016). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “best autoworks”. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1 (6), 755-764.Z
- [29] Wulandari, N. (2014). Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Supplier di PT. Alfindo Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 1.