

## DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, N. (2020). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 32–39.
- Adyanto, B. C., & Santosa, S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, Harga dan Kepercayaan Produk Terhadap keputusan Pembelian (Studi layanan E-commerce Berrybenka.com). *Diponegoro Journal Of Management*, 7(1996), 1–20.
- Agustina, V., Sinurat, R., & Ali, M. M. (2020). *Analysis of E-Service Quality and Quality Information on Trust and Impact on Purchase Decision on Consumer Tokopedia ( Case Study of Tokopedia Customers in Tangerang City )*. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 538–548.
- Anggita, R., & Ali, H. (2017). The Influence of Product Quality, Service Quality and Price to Purchase Decision of SGM Bunda Milk (Study on PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, South Tangerang District). *Scholars Bulletin*, 3(6), 261–272. <https://doi.org/10.21276/sb>
- Assauri, S. (2015). *Manajemen Pemasaran Dasar, konsep dan strategi* (14th ed.). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa* (1st ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Fitria, A. (2017). Pengaruh Bauran pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kupunya Rumah Mode. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4) (April), 1-17.
- Fitriah, N. L., & Budiyanto. (2020). Pengaruh kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Kedai Friday Kopi Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9(3), 1–23.
- Griffin, R. W. (2003). *Manajemen* (1st ed.). Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (1st ed.). Yogyakarta. Gavamedia
- Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia* (4th ed.). Jakarta: Gramedia.
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). *Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departement Store Mega Mall Manado*. 7(1), 431–440.

- Janah, M., & Wahyuni, D. U. (2017). Pengaruh Kualiyas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Dewi Hijab. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(4), 1-20.
- Juwita, S. O. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kredit Kepemilikan Rumah Pada BTN Kantor Cabang Surabaya KCP Mojokerto. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 1(1), 1-5.
- Komardi, D., & Yudi. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Servis Pada Toko Sinar Surya Motor Pekanbaru*. 6(3), 333–345.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran (1st ed.)*. Jawa Barat: Khalifah Mediatama.
- Marpaung, B., & Mekaniwati, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Studi Pada Konsumen Alat Mesin Pengolah Kopi di PT. Karya Mitra Usaha. *JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 29–38.
- Mu'ah, H., & Masram, H. (2014). *Loyalitas Pelanggan* (1st ed.). Sidoarjo: Zifatama.
- Nugroho, Y. (2011). *Olahan Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: PT. Skripta Media Creative.
- Paramika, S., Zamhari, & Manullang, R. R. (2019). Analisis Strategi Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian Pada Hotel santika Bangka. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis (JIPMB)*, 6(2), 80–94.
- Prianggoro, N. F., & Sitio, A. (2020). *Effect of Service Quality and Promotion on Purchase Decisions and Their Implications on Customer Satisfaction*. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 6(6), 51–62. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v6.i6.2019.393>
- Purnomo, A. K. (2019). *Pengolahan Riset Ekonomi Jadi Mudah Dengan IBM SPSS*. Surabaya: Jakat Publishing.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.) Malang: UB Press.
- Simamora, R. (2009). *Buku Ajar Pendidikan dalam Keperawatan* (1st ed.). Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sinaga, A. L., & Mulyowahyudi, I. A. (2019). *Analysis of the Effect of Gas Prices , Product Quality , and Service Quality Against Natural Gas Purchasing Decisions at PT Perusahaan Gas Negara , TBK in Electricity Sector. International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(12), 263–270.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian* (21st ed.) Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (3rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (kedua)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Unaradjan, D. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Jakarta: Grafindo.
- Vierdwiyani, D., & Syafaruddin, A. (2020). *Analysis of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Through Purchase Decisions As Intervening Variable (Case Study E-Commerce Shopee At Villa Galaxy Housing Rt 002)*. *Dinasti International Journal of Management Science*, 1(6), 802–815. <https://doi.org/10.31933/dijms.v1i6.390>
- Widarjono, A. (2015). *Analisis Multivariat Terapan (Dengan Program SPSS, AMOS dan SMARTPLS)* (2nd ed.). Yogyakarta: STIM YKPN.