

DAFTAR PUSTAKA

- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1994). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hair, J. F., Black W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018) *Principles of Marketing* (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing : People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson Education
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw - Hill Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitiann Kauntitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip dan Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta Andi Offset.
- Garvin, D. A. (1987). Competig on the Eight Dimensions of Quality. Harvard Business Review, 65(6), 101-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40

Christini, N. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk, dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Refining Toner Avoskin

Diantika, A. R., Saputra, B. M., & Ambarwati, D. (2022). Pengaruh Keragaman produk, Ketersediaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hikmah Mart Jajar Wates Kediri.

Hastuti, A. S., & Pamikatsih, T. R. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online.

Putri, D. Z. Y. F., Kusumah, A., & Sulistyandari. (2024). Pengaruh Ketersediaan Barang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Smartphone Oppo di PT. World Innovative Telecommunication.

Susanti, M. R., & Hendratmoko, C. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek Terhadap Pembelian Ulang di MC Donald's Solo.

<https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/eae7998a-83fa-48d5-965d-429abed914>

6e