

DAFTAR PUSTAKA

- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di Kota Manado. *Jurnal Emba*, Volume 2 Nomer 3, 1768-1780.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescape: The Impact Of Physical Surrounding On Customer and Employees. *Journal Of Marketing*, 56 (2), 57-71.
- Baum, Feigen. (2012). *Kendali Mutu Terpadu (alih bahasa)*. Jakarta: Erlangga. Bulaeng, Putri Ayu Yoanna. 2020. Analysis of Product Quality and Service Purna Sell on Customer Satisfaction With Purchase Decisions As Intervening Variables (Case study at PT Tirta Excelindo Pratama). *Jurnal Jurusan Manajemen, FE, Universitas Pandanaran Semarang*.
- Cannon, Perreault & Mc Carthy. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Carysforth, C., & Neild, M. (2002). *GSCE Double Award Applied Business for AQA*. Chicago: Heinemann Educational.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Produk, Harga dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Smartphone di Toko Langsa Ponsel. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol 5, No 1.
- Dianah, N., & Welsa, H. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Xiaomi Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen (Studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa). *Jurnal Manajemen*, 7(1), 16–26.
- Fandy, Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Fischer,.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 25.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, T. L. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara. Media.
- Kotler, Philip and Armstrong, G. (2011). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, . Pearson Education, Inc.

- Lovelock, C., Wirtz., & Jacky, M. 2010. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Moekijat. (1995). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. CV. Mandar Maju. Bandung.
- Manggala, Hutomo. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Shaburi Kelapa Gading). *Jurnal Ilmu Manajemen*. Volume 19, Nomor 1.
- Marta & Budi. (2019). Lingkungan Kerja, Mungkinkah Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja? *Jurnal Manajerial*. Volume 18, Nomor 1.
- Noeryakin & Eriza. (2022). Pengaruh Purnajual dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Indihome Pt. Telkom Indonesia Medan (Studi pada Masyarakat Kota Medan). *Journal of Economic and Management*. Vol1, No.3.
- Naufal, M. (2021). Pengaruh Personal Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan *Café Waroeng Steak And Shake* . *Jurnal Brainy*, Vol. 2, No. 2.
- Purwati, Astri Ayu, et al. 2020. Product Quality and After-Sales Service in Improving Customer Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Economica*, Vol. 16, No. 2.
- Piyush, Bath & Pitroda. (2016). Study of Factors Affecting Customer Satisfaction for Residential Flats in Surat and Ahmedabad city in Gujarat Region of India. *International Research Journal of Engineering and Technology*. Vol 3, No 3.
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Sihombing, U. 2004. *Pengaruh Keterlibatan Dalam Pengambilan Keputusan, Penilaian pada Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi Terhadap Kepuasan Kerja Pamong Praja*. <http://www.dupdiknas.go.id>.
- Schiffmandan Kanuk. (2014). *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Setiadi, Nugroho J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sihombing, K. S. (2014). *Analisis Fraud Diamond Dalam Mendeteksi Financial Statement*

- Fraud : Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia (Bei) Tahun 2010-2012.*
- Setianto, Rico dan Wachid Fuady R. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Yamaha Indonesia Motor Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*. No. 45 / Th. XXV.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang.2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (APS).
- Tutur & Azmy .(2019). The Study Of Home-Buyers' Satisfaction Towards Purchasing Houses In Residential Areas. *Journal Of Govenance And Integrity*. Vol 5, No. 2.
- Tjiptono, Fandy & AnastasiaDiana. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andioffset.
- Yulianti, Ari. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan After Sales Service Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen PT. Frismed Hoslab Indonesia.*Jurnal Ekobis Dewantara* Vol. 1. No. 7.