



Octo Yurianto, A., & Shinta Dewi, R. (2020). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)'. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(10), 753–761.

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/29776>

Sinaga, Y. A., Hayati, F. A., & Chasanah, U. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rich Perfumery ITC Kuningan Jakarta Selatan'. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*, 3(1), 55–61.

<https://doi.org/10.32493/fb.v3i1.2021.55-61.9152>

Syah, A., & Pratama, A. (2020). 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Holland Bakery Pamulang)'. *Jurnal Guru Kita*, 4(3), 11–19.

<https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jgkp/article/view/19455>

Widiantara, I. W., & Trianasari, T. (2021). 'Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza di Singaraja'. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 122. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.30525>

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano*. In B. Sarwiji (Ed.), *Indeks (2nd ed.)*. PT. Indeks.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.