



DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, A. S., dkk (2013). Sampling: Why and How of it? *Indian Journal of Medical Specialities*, 330-333.
- Anugrah, F. T. (2020). Effect of Promotion and Ease of Use on Customer Satisfaction and Loyalty on OVO Application Users. *Quantitative Economics and Management Studies (QEMS)*, 44-50.
- Brakus, J. J., Schmitt, B. H., & Zarantonello, L. (2009). Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty? *Journal of Marketing Vol. 73*, 52-68.
- Budiaji, W. (2013). SKALA PENGUKURAN DAN JUMLAH RESPON SKALA LIKERT. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*, 127-133.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). *Research Methods in Education*. Oxon: Routledge.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (12 - Buku 1 ed.). Jakarta, Salemba Empat.
- Darma, B. (2021). *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*. Bogor: GUEPEDIA
- Dulock, H. L. (1993). Research Design: Descriptive Research. *Journal of Pediatric Oncology Nursing*, 154-157.
- Firmansyah, M. A (2019) PEMASARAN PRODUK DAN MEREK (PLANNING & STRATEGY). Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- <https://mashmoshem.co.id/perkembangan-industri-kosmetik-global/>. Diakses 6 April 2023
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2016). *Principle of Marketing* (16 Global Edition ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing* (17 ed.). London.
- Kotler, Philip., & Armstrong, Gary. (2018). *Principles of Marketing* (18e ed.). United States edition: Pearson Education.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin. Lane. (2016). *Marketing Management* (15 ed.).
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin. Lane. (2018). *Principles of Marketing* (15 Global Edition ed.).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak cipta dimiliki IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



Lesmana, R., & Ratnasari. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. RADEKATAMA PIRANTI NUSA. *Jurnal Pemasaran Kompetitif* (1-15).

Mahira, Hadi, P., Nastiti, H., (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDIHOME. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* (1-17).

Mansuri, S., Bansal, A., Vankar, N., & Prajapati, C. (2021). A STUDY ON CUSTOMER SATISFACTION FOR DIGITAL BANKING SERVICES OF INDIAN BANKS. *INTERNATIONAL JOURNAL OF CREATIVE RESEARCH THOUGHTS (IJCRT)*, 2808-2814.

Martiana, R., & Apriani, S. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA CAFE DEUMDEE RANGKASBITUNG. *The Asia Pacific, Journal of Management Studies* (1-14).

Nestution T. I. S, & Kurniawati T. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALIATAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK NISSAN GRAND LIVINA. *Jurnal Ecogen* (1-7).

Oliver, R. L. (1980). A congitive model of the antecedents and consequences of satisfactin decisions. *Joeting Research (JMR)*, 460-469.

Sharma, G. (2017). Pros and cons of different sampling techniques. *International Journal of Applied Research*, 749-752.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R& D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Service Marketing* (7 ed.). Newyork, United States of America: McGraw-Hill Education.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.