



DAFTAR PUSTAKA

- Amiyani, R. (2016). Teknik sampling. Yogyakarta: UNY.
- Azis, A., & Aswan, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Pos Indonesia (Persero) Kecamatan Lunang. *Jurnal Economina*, 2(6), 1203-1217.
- Bank Mandiri, 2024, Logo Perusahaan Bank Mandiri, diakses tanggal 05 Juli 2024 <https://www.bankmandiri.co.id/brandguideline>
- Bank Mandiri, 2024, Profile Perusahaan Bank Mandiri, diakses tanggal 20 Oktober 2024 <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>
- Bella Febriantika. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Kenangan di Jakarta Utara. di Kwik Kian Gie school of business.
- Cindy Andrea, (2023) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan di Mall Kelapa Gading*. di Kwik Kian Gie School of Business.
- Diah Ajeng Sri Indah Sari, Nadia Nur Habibah, Denynta Ardany, Zidni Hikmanda Aulia, & I.G.N. Andhika Mahendra. (2023). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN MIE GACOAN WIYUNG SURABAYA. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 1(2), 40–41. <https://doi.org/10.572349/mufakat.v1i2.432>
- Firmansyah. 2019. *Pemasaran produk dan merek*, Cetakan pertama, penerbit Qiara Media, Jawa timur.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan program IBM SPSS 26. Edisi 10. Badan Penerbit Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, F., William C. Black., Barry J. Babin, & Rolph E. Anderson (2019). *Multivariate Data Analysis*, Edisi 8, United Kingdom: Cengage.
- Halim, Et. Al. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Indrasari, M. 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press
- Instagram Bank Mandiri, Keluhan Mobile Banking Livin' by Mandiri, diakses tanggal 28 Oktober 2024, <https://www.instagram.com/p/DBsuq2FvUu8/>
- Kotler P., & Keller, K.L.(2022). Marketing Management. (16th Edition), Prentice Hall: Pearson Education.
- Philip Kotler and Gary Armstrong. (2021) *Principles of Marketing, 18th edition*, published by Pearson Education.



Kotler, Keller and Chernev. (2022): *Marketing Management, 16th edition* adaptation, by Pearson Education.

Lesmana Rosa, (2019) *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Konsumen PT Radekatama Piranti Nusa*. di Universitas Pamulang.

Novia M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola, 11(2)*, 111-122.

Razak I., Nirwanto, N., & Triatmanto, B. (2019). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 7(2)*, 1-14.

Sifaen, S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media

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

Tejasha Fanty Eugenia, (2020) *Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah pada kopi Janji Jiwa di Kwik Kian Gie School of Business*

- 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.