

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanain, D. (2018). *Jurnal Dany Hasanain Yahya* (14311082).
- Hayati, Y. H., & Sekartaji, G. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Bebek Dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 1(1), 49-56.
- Herdioko, J. (2020). pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. 97-103.
- Hijrati, Sund, R. ., & Lahkar, B. K. (2018). pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja online di lazada.com (studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis umsu). *Journal of Controlled Release*, 11(2), 430-439.
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Jannah, N. R. (2018). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Aceh Syariah Capem T. Nyak Arief Jeuling Kebanda Aceh.
- Kotler, P., dan A. (2018). *Principles of Marketing*. United Kingdom Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 (Kesembilan)*. Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat.

- Linardi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Online Shop RI_Watch. *Agora*, 7(1), 5.
- Muhammad Dedy Arifin. (2020). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Indeks (CSI) (Studi Kasus Pada TB Baja Mulya), 21(1), 1-9.
- Napitupulu, F. (2019). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ramayana Lestari Sentosa. *Kinerja*, 16(1), 1-9.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Pengaruh Web E-Commerce, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Sosio E-Kons*, 10(1), 87.
- Purnamasari, I.G.A Yulia, 2015. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, 5(1), 1-12.
- Rahmadani, D. D. (2021a). pengaruh kepercayaan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian online di tokopedia. UIN SUSKA RIAU.
- Rahmadani, D. D. (2021b). Pengaruh Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Online Di Tokopedia (Studi pada Masyarakat di Kota Pekanbaru). *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1-13.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2), 7-8.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127-146.
- Sheila, gusti karima. (2016). pengaruh kepercayaan, resiko dan

- penanganan keluhan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian online shopee (studi kasus pada mahasiswa di pekanbaru). 1-23.
- Suci, & Hayati, A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kesadaran Merek Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi*, 13(1), 72-80.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kualitatif*. CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). *Metode Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Gregorius. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. CV. Andi Offset.