DAFTAR PUSTAKA

Agustino, Syaifullah.2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Product Knowledge Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt Long Time".Universitas Putera Batam.

Budhy MS, Putu Nina Madiawati.2018. "Pengaruh Product Knowledge Terhadap Keputusan Pembelian Processor Intel Di Kota Bandung Tahun 2018 Pada Konsumen Pc & Laptop".Unversitas Telkom.

Evana. 2020. Pentingnya Skincare untuk Kulit Wajah. https://evana.id/pentingnya-skincare/, diakses pada 17 Maret 2021.

Fajar, Raja Perdana Lubis, Rizal Hari Magnadi,2015 ."Studi Tentang Product Knowledge Dan Keputusan Pembelian Pada Notebook Acer (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang)". Universitas Diponegoro

Kadek, I Ngurah S, Nyoman DA,2020." Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali". Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata Volume 3, Nomor 1, April 2020.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2001). Edisi Ketiga. Balai Pustaka, Jakarta.

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler dan Keller. (2012). Marketing Managemen. (edisi 14). Global edition: Pearson Education.

Kurniawati, Endah, Fernaldi AR.2020."Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)".Institut Negara Islam Negeri Salatiga.

Mahmoedin, 2010, Melacak Kredit Bermasalah, Cetakan Pertama, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Maulana, Luthfi, CS,2018." Pengaruh Product Knowledge dan Brand Association Terhadap Purchase Intention Kawasan Kampung Kreatif Dago Pojok". Universitas BSI Bandung

Megawati.2018. "Complaint Handling (Studi Kasus Strategi Penanganan Keluhan Hotel The Rinra Makassar 2018)".Universitas Hasanuddin Makassar.

Purnomo Edwin Setyo,2017." Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks". PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 6, Februari 2017: 755 – 764

Sri Handayani. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1). Hlm. 2.

Sumarwan, Ujang. 2003. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Singgih LL. 2016. Penelitian Deskriptif. https://kimiaasikblog.wordpress.com/2016/04/20/penelitian-deskriptif/#:~:text=Menurut%20Hidayat%20syah%20(2010)%20penelitian,lebihkan%20data%20atau%20memanipulasi%20variabel. diakses pada 17 Maret 2021

Dani.2018.Pengertian Polusi Dan Sampel Menurut Para Ahli. http://adeletorn.blogspot.com/2018/04/pengertian-populasi-dan-sampel-menurut.html. diakses pada 17 Maret 2021

Zulher,2019 .“ Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Ba (Beauty Advisor) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Produk Wardah (Studi Kasus Konsumen Lottemart Kuningan City)”. Universitas Brawijaya