

## **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada KFC Cabang Duta Garden Tangerang**

*Edmundio Darryl<sup>1)</sup>, Marselia Purnama<sup>2)</sup>*

*<sup>1)2)</sup>Universitas Buddhi Dharma*

Email : [kevinn240399@gmail.com](mailto:kevinn240399@gmail.com), [marselia.purnama@ubd.ac.id](mailto:marselia.purnama@ubd.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian dibuat agar kita semua bisa memahami sejauh mana pengaruh dan hubungan antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden. Baik hubungan secara satu persatu atau disebut dengan parsial atau secara bersamaan yaitu simultan. Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden dengan menggunakan metode deskriptif dengan cara melakukan pendekatan kuantitatif dan melakukan yang dinamakan teknik analisis SPSS. Metode kuantitatif adalah salah satu dari banyak metode yang menggunakan system pengambilan suatu sampel dari beberapa populasi. Dari uji ANOVA dibisa  $F_{hitung}$  ialah 7.820 dengan signifikan 0,000 yang sdmn angka  $0,000 < 0,05$  lalu  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $7.820 > 3,09$ . jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terbiasa koneksi linear dari variabel Kuaalitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. Maka model tersebut sudah bisa layak, dan tepat guna memprediksi Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Lokasi.

Kata Kunci: Rekrutmen, Penempatan Kerja, Beban Kerja, Produktivitas Kerja

### ***THE INFLUENCE OF RECRUITMENT, JOB PLACEMENT AND WORKLOAD ON EMPLOYEE PRODUCTIVITY (CASE STUDY OF PT ETERNA PRATAMA MANDIRI EMPLOYEES)***

### **ABSTRACT**

This thesis is used to determine the extent of the relationship between Product Quality, Service Quality, and Location on Purchase Decisions at KFC Duta Garden. Either the relationship is partial or simultaneous. The research method used to analyze the factors that affect Purchasing decisions at KFC Duta Garden are by using a descriptive method with a quantitative approach and using SPSS analysis techniques. Quantitative method is a method that uses a sampling system from the population. From the ANOVA test, F\_count is 7,820 with a significant level of 0.000 where the number is  $0.000 < 0.05$  and  $F\_count > F\_table$  or  $7.820 > 3.09$ . Thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, meaning that there is a linear relationship between the variables of Product Quality, Service Quality, and Location on Purchase Decisions. So the regression model is feasible and appropriate to predict product quality, service quality, and location.

Keywords: Recruitment, Job Placement, Workload, Productivity

## PENDAHULUAN

Kualitas barang dan layanan serta letak yang strategis adalah penentu faktor. Dari banyak faktor yang sangat berpengaruh dalam membuat

konsumen membeli atau bertransaksi dengan barang-barang yang ditawarkan oleh perusahaan. Ketiga faktor tersebut dianggap sebagai kunci utama untuk memenangkan suatu kompetisi yang akhirnya dapat menimbulkan rasa puas bagi konsumen, jika hal ini sudah terjadi, besar kemungkinan untuk konsumen akan membeli lagi produk tersebut.

Produk adalah Kualitas yang dihasilkan oleh suatu perusahaan yang mencerminkan mutu, Ukuran, bentuk, warna, tekstur dan rasa. Kualitas makanan juga faktor yang sangat berpengaruh keberhasilan sebuah restoran. Ini karena kualitas ini memiliki dampak yang signifikan pada makanan yang diproduksi dan disajikan oleh perusahaan di industri restoran.

Dan yang sama penting dan tidak kalah pentingnya merupakan lokasi.

Pada saat ini di Indonesia, KFC tersebar luas dan memiliki cabang yang banyak di berbagai kota-kota besar yang dalam satu kota jumlahnya bisa lebih dari satu. KFC merupakan salah satu restoran yang diminati dan digemari oleh masyarakat Indonesia, terbukti jika KFC membuka gerai atau toko baru, banyak masyarakat yang datang untuk membelinya. karena KFC Bisa dibilang mengetahui kebutuhan konsumen, mulai dari kualitas makanannya sampai ke kualitas layanannya yang membuat konsumen merasa puas akan apa yang diberikan oleh KFC. KFC sendiri sangat menjaga dan mengutamakan makanan yang di hidangkan, tidak hanya dari segi kualitas makanan, KFC juga terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada para konsumennya. Terlepas dari itu, Lokasi KFC yang strategis sangat cocok untuk menarik minat konsumen. Alasan saya memilih melakukan penelitian di KFC cabang Duta Garden adalah karna kantor tempat saya bekerja cukup dekat dengan lokasi KFC cabang Duta Garden, dan juga setiap saya melewati KFC Duta Garden, tempat tersebut selalu ramai dikunjungi pembeli. KFC Duta Garden juga menjadi pilihan saya dan teman-teman kantor dikala ingin makan bersama atau membeli cemilan.

Menurut (Harman Malau, 2017, 31) mengatakan bahwa :

”suatu jenis Produk bisa dipahami atau di maksudkan dari hasil suatu kegiatan produksi yang mencakup dari konsep total. Secara terpadu meliputi suatu barang, kemasan, lalu merek, labl, pelayanan dan jaminannya.”

Suatu produk adalah banyaknya berupa barang dan jasa yang berhubungan dengan keinginan konsumen. Hal ini terlihat dari daya Tarik dari suatu barang yang layak jual sesuai dari keinginan konsumen. Konsumen terus mengevaluasi kinerja produk mereka. Hal ini terlihat dari kemampuan produsen dalam mengevaluasi kualitas produk dari segala aspek sehingga dapat memberikan keuntungan dengan melakukan *Repeat Order*(Hernawan et al., 2019). kepuasan pelanggan ditentukan oleh kekuwalitas produk sangat penting, dan untuk memuaskan pelanggan, perusahaan harus meningkatkan kualitas produk.

Menurut (Rusydi, 2017, 39) mengatakan bahwa :

“Tingkatan dari suatu keunggulan yang dimana dihrapkan dan punya tingkat kelebihan tersebut untuk memenuhi Hasrat konsumen”

kualitas pelayanan adalah salah satu dari berbagai macam bentuk cara penyajian produk atau jasa yang harus memenuhi standar perusahaan, dengan penyampaian produk dan jasa yang ditawarkan memenuhi harapan dan keinginan konsumen kita.

Berdasarkan Kotler dan Armstrong yang dikutip dari (Siregar, 2020) mengatakan bahwa : Lokasi adalah suatu tempat yang dimana terdapatnya berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat suatu produk atau tersedia nya produk yang ingin dan akan dijual di pasar sasaran dengan harga yang terjangkau, dalam hal ini cara produk atau jasa tersebut ditawarkan kepada konsumen dan strategis yang menyatakan bahwa hal itu berkaitan dengan penempatan.

Berdasarkan pendapat di atas, lokasi adalah tempat yang akan digunakan untuk menjalankan suatu usaha dan sangat penting untuk mencari lokasi yang strategis untuk kegiatan operasional yang akan di jalankan.

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Adanya Pengaruh dari kualitas produk terhadap keputusan pembelian pelanggan pada pada KFC Duta Garden Tangerang?
2. Adanya Pengaruh dari kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada KFC Duta Garden Tangerang?
3. Adanya Pengaruh dari lokasi terhadap keputusan pembelian pelanggan pada KFC Duta Garden Tangerang?
4. Adanya secara simultan kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan pada KFC Duta Garden Tangerang?

### **TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk tahu besarnya pengaruh secara parsial kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada pada KFC Duta Garden?
2. Untuk tahu besarnya pengaruh secara parsial kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada pada KFC Duta Garden?
3. Untuk tahu besarnya pengaruh secara parsial lokasi terhadap keputusan pembelian pada pada KFC Duta Garden?
4. Untuk tahu seberapa besar secara simultan kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada pada KFC Duta Garden Tangerang?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Manajemen Pemasaran**

Menurut Boone dan Kurtz (Sudaryono, 2022) mengatakan bahwa : Manajemen pemasaran merupakan suatu proses dari sebuah perencanaan dan juga penerapan, melakukan penetapan harga, membuat promosi.

Berdasarkan ( Kotler dan Amstrong dalam Yanuar, Nurul dan Budi, 2017:65) :

Manajemen pemasaran adalah suatu analisa, dan perencanaan, penerapan, dan juga suatu control dari program yang sedang dirancang guna menciptakan, dan melakukan pertukaran membawa profit atau menguntungkan dengan konsumenn untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

#### **Kualitas Produk**

Menurut (Setyo, 2017 ) Kualitas dari suatu produk atau layanan yang memiliki kegunaan untuk dapat memenuhi keinginan, keperluan dan keinginan pembeli, yang terdiri dari kemudahan, dan pemeliharaan pada produsen

Menurut (Wijaya, 2018:9) Kualitas barang dan jasa adalah kombinasi dari seluruh aspek dari karakteristik pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan barang dan jasa yang memastikan.

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Hernawan & Andy, 2018) :

Pelayanan merupakan salah satu dari berbagai macam faktor penting dalam keberhasilan suatu usaha apapun, dalam bidang retailing, dan bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang diberikan kepada kustomer, yaitu menyediakan barang dengan kujalitas yang tinggi, harga yang kompetitif serta cara menata dan menyajikan produk yang menarik.

Menurut (Rusydi, 2017, 39) mengatakan bahwa :  
Tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan yang dimaksud untuk memenuhi keinginan konsumen.

### **Lokasi**

Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh (Siregar, 2020) :  
Lokasi merupakan berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat suatu produk atau produk yang dijual tersedia di pasar sasaran dengan harga yang terjangkau, dalam hal ini cara produk atau jasa tersebut ditawarkan kepada konsumen dan strategis yang menyatakan bahwa hal itu berkaitan dengan penempatan.

### **Keputusan Pembelian**

Menurut (Kotler & Armstrong, 2017:180.) :  
keputusan pembelian dapat diyakini sebagai pengambilan keputusan oleh konsumen tentang merek mana yang menarik dan ingin di beli. Proses dari pemikiran dalam mengambil keputusan yang rumit sering melibatkan keputusan yang lainnya.

Menurut Hernawan & Andy , 2018 yang di kutip dalam jurnal (Selly & Sutrisna , 2022):  
Keputusan pembelian adalah suatu pendekatan solusi masalah didalam segala kegiatan yang dilakukan manusia , dalam melakukan transaksi sebuah jasa atau barang guna mencukupi segala keperluan atau keinginanya.

## **METODE**

### **JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini didasarkan pada metodologi tersebut dan adalah sebuah penelitian kuantitatif yang menitikberatkan pada pengujian dari teori dengan cara mengukur variabel penelitian secara numerik dan menganalisis data menggunakan prosedur statistic. menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, data yang di dapat dari lapangan di proses secara numerik. Yang diamati dalam survei ini adalah pengaruh KFC Duta Garden Tangerang terhadap keputusan pembelian, termasuk kualitas produk, promosi, dan lokasi.

### **OBJEK PENELITIAN**

Dalam penelitian penulis mengadakan penelitian pada sebuah restoran cepat saji, yaitu restoran KFC Cabang Duta Garden yang beralamat di Duta Garden RT.003, RW.004, Jurumudi, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten 15124

### **POPULASI DAN SAMPEL**

Menurut (Sugiyono, 2017) :

Yang dimaksud arti dari populasi adalah sebuah bahwa area luas yang didalamnya terdapat objek dan atau subjek yang menunjukkan sifat ciri khas tertentu dan menarik kesimpulan yang ditentukan dari peneliti yang diteliti.

Sampel adalah suatu jumlah tertentu atau bagian dari suatu spesies yang diambil dari populasi customer KFC Cabang Duta Garden. Jumlah sampel acak yang dihitung menggunakan rumus ini adalah 100 Customer. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 Customer KFC Duta Garden Tangerang

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan dari data ini dilakukan dengan maksud untuk menyelidiki pengaruh Kualitas Produk, Kualiiitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada KFC Cabang Duta

Garetn Tangerang ialah metode deskriptif yang menggambarkan bagaimana data dikumpulkan, diproses, dan dianalisis.

Dengan demikian penulis dapat mendapatkan bukti dan pengujian untuk mencapai tujuan. Penulis memilih metode survei, yang mengumpulkan berbagai data tentang setiap responden melalui kuesioner.

Menurut (Sudaryanto, 2017) menyatakan sebagai berikut:

“Metode deskriptif memiliki arti salah satu cara yang diterapkan untuk menjelaskan atau menganalisis hasil, tetapi tidak untuk menarik pokok utama yang lebih luas.”

Menurut (Sudaryanto, 2017) menyatakan sebagai berikut:

“kuesioner adalah salah satu metode dari Teknik pengumpulan suatu data yang memberi responden serangkaian pertanyaan atau jawaban secara tulisan”.

Metode deskriptif berguna untuk membuat representasi yang sistematis dan teliti tentang karakteristik yang relevan antara fenomena yang diteliti. Metode yang menjadi pilihan dengan melakukan survei terhadap suatu kejadian yang diteliti ialah metode survei.

### 1. Penelitian Kualitatif

Menurut (Sugiyono, 2007) menyatakan sebagai berikut:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana mencoba menganalisis kehidupan sosial dengan mengungkapkan dunia masyarakat dari perspektif dan pemahaman individu (penyedia informasi) di alam.”

Metode kuantitatif dilakukan dengan menganalisis data yang terkait dengan tindakan industri seperti menerapkan strategi pemasaran yang dilakukan oleh industri serta dibandingkan informasi teoritis bukan menggunakan poin.

### 2. Penelitian Kuantitatif

Menurut (Sugiyono, 2007) menyatakan sebagai berikut:

“Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan metode kuantitatif untuk menggambarkan dan menganalisis secara kuantitatif hubungan antara fenomena sosial dan fenomena yang terjadi di masyarakat.”

## HASIL

### 1. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (ADJUSTED R<sup>2</sup>)

Berdasarkan yang dihasilkan dari nilai koefisien korelasi R sebesar 0,723, R Square sebesar 0.694, dan adjusted R Squared 0,671, hal ini berarti Kualitas produk, Kualitas Layanan, dan Lokasi memiliki pengaruh sebesar 67,1 % terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan yang lain sebesar 32,9 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian yang tidak dimasukkan dalam pembahasan ini atau oleh faktor lain yang belum diteliti.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 <sup>a</sup>	.694	.671	4.72301

a. Predictors: (Constant), LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

## b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

1. Hasil dari pengujian didapatkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  Kualitas Produk lebih besar  $t_{tabel}$  atau  $4,239 > 0,1975$ , maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .
2. Hasil pengujian didapati dimana variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan dari Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  penempatan kerja lebih besar  $t_{tabel}$  atau  $0,883 > 0,1975$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ .
3. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel Lokasi memiliki pengaruh secara positif dan signifikan thdp Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  beban kerja lebih besar  $t_{tabel}$  atau  $3,372 > 1,664$ , maka  $H_0$  dtolak dan  $H_a$  diterima. Dengan signifikan  $0,000 > 0,05$ .
4. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $7.820 > 3.09$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ .

## 2. UJI T

Menurut (Sugiyono, 2017): Analisis ini digunakan untuk membobot sebagian variabel independen dengan variabel dependen dan menganggap variabel lain sebagai konstan.

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	12.746	6.843		1.863	.066		
	KUALITAS PRODUK	.546	.129	.403	4.239	.000	.924	1.082
	KUALITAS PELAYANAN	.097	.110	.083	.883	.004	.941	1.063
	LOKASI	.056	.100	.052	.557	.003	.963	1.038

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

1. diketahui bahwa  $t_{hitung}$  Kualitas Produk ( $X_1$ ) ialah 4,239. Menggunakan tabel normal t dan menetapkan tingkat kesalahan ( $\alpha$ )  $n-k = 100-2 = 98$ , maka di dapatkan nilai- nilai yg berasal dari distribusi  $t_{tabel}$  ialah Dan memiliki arti  $t_{hitung}$  lebih besar  $t_{tabel}$  atau  $4,239 > 1,660$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. diketahui  $t_{hitung}$  Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) ialah 0,833. menggunakan tabel normal t dan menetapkan tingkat kesalahan ( $\alpha$ )  $n-k = 100-2 = 98$ , maka di dapatkan nilai- nilai yg berasal dari

distribvusi  $t_{tabel}$  ialah 1,660 Dan memiliki arti  $t_{hitung}$  beban kerja lebih besar  $t_{tabel}$  atau  $0,833 > 1,660$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

3. diketahui  $t_{hitung}$  Lokasi ( $X_3$ ) ialah 0,557. Dengan menggunakan tabeel distribusi nomal t dan mnetapkan tingkatan keasalahan (a)  $n-k = 100-2 = 98$ , maka di dapatkan nilai- nilai yg berasal dari distribvusi  $t_{tabel}$  ialah 1,664 Dan memiliki arti  $t_{hitung}$  lewbih besar  $t_{tabel}$  atau  $0,6557 > 1,660$ , maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  dittolak.

Jika didapatkan Probablitas  $< 0,05$   $H_o$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Jika robabilitas  $> 0,05$   $H_o$  di terima dan  $H_a$  di tolak. Daapat dilihat di kolom sigg dapat tahu nilai dari probabiliitas Kualitas Produk sebesar 0,000, nilai probabilitas Kualitas Pelayanan sebesar 0,004 dan nilai Lokasi 0,003. Maka probabilitas demikian berada dibawah 0,05 maka di tolak dan  $H_a$  di terima, yang memiliki artis terbisa pengaruh yang signifikan atau Kualitsas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi yang berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

### 3. UJI F

Analisis varians digunakan ketika varians dari 3 set data seragam. sebelum menguji suatu hipotessis dengan melakukan analisis varians, terlebih dahulu kita harus melakukan pengujian homogenitas varians dengan menggunakan uji-F, yang pada umumnya menyatakan dimana semua variable yang di input ke dalam model adalah sama dengan menunjukkan apakah memiliki hubungan yang sama dengan variabel terikat atau variabel terikat Variabel independen.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	523.296	3	174.432	7.820	.000 <sup>b</sup>
	Residual	2141.454	96	22.307		
	Total	2664.750	99			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

b. Predictors: (Constant), LOKASI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Dari uji ANOVA dibisa  $F_{hitung}$  ialah 7.820 mempunyai tingkat signifikansi 0,000 yang dengan angka  $0,000 < 0,05$  dan juga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $7.820 > 3,09$ . demikian  $H_o$  di tolak dan  $H_a$  di terima, artinya terbisa hubungan antar linear antara variabel Kualiiitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.

### KESIMPULAN

1. Hasil dari uji terhadap 100 responden memiliki hasil dimana Kualitas produk berpengaruh kepada Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, di bawah alpha 0.05. Hal ini didukung juga oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,924 berarti memiliki korelasi kuat dan memiliki arah positif.
2. Hasil dari uji terhadap 100 responden 100 responden memiliki hasil dimana Kualitas Pelayanan berpengaruh kepada Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, di bawah alpha 0.05. Hal ini didukung juga oleh

- nilai koefisien korelasi sebesar 0,941 berarti mempunyai korelasi kurang kuat dan memiliki arah yang positif.
3. Hasil dari uji terhadap 100 responden 100 responden memiliki hasil dimana Lokasi berpengaruh kepada Keputusan Pembelian di KFC Duta Garden Tangerang. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, di bawah alpha 0.05. Hal ini didukung juga oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,963 berarti memiliki korelasi yang kuat dan memiliki arah yang lemah positif.
  4. Hasil dari uji terhadap 100 responden yang diuji oleh penulis mengenai kualitas produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi bisa dilihat dari angka probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  dimana kalau probabilitas  $< 0,05$ , maka mendapat pengaruh yang signifikan dari diantara ketiga variabel tersebut dengan variabel y.

### **REFERENSI**

- Gilang Ginanjar, A. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk H&M (Study Kasus Pada Online Shop Dystuff). *Emabi: Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 174–186. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1260>
- Harman Malau. (2017). No Title. *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MINAT BELI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Pelanggan Toko Rabbani) / THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND PROMOTION OF CUSTOMER SATISFACTION WITH INTEREST IN BUYING AS AN*, 31.
- Hernawan, E., AgusKusnawan, Andy, Riki, & Lihardi, R. (2019). *Implementation of Tax Consultant Monitoring Information System to Increase Client Satisfaction with E-CRM*.
- Hernawan, E., & Andy. (2018). Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen gerai alfamidi taman royal tangerang. *Primanomics : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis - Vol. 16. No. 3 (2018)*, 3, 1–8. *keputusan pembelian*. (n.d.).
- Komunikasi Bisnis - Dr. Sudaryono, S.P., S.Pd., M.Pd. - Google Buku*. (n.d.).
- Manajemen Kualitas Jasa - PDF Download Gratis*. (n.d.).
- PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “BEST AUTOWORKS” | PERFORMA*. (n.d.).
- Rusydi. (2017). No Title. *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah*, 39.
- Sudaryanto. (2017). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Pengertian Populasi*.