

DAFTAR PUSTAKA

- Almuqsitu, A. B., S, A. S., & Pustaka, A. T. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Pelanggan PDAM Tirta Kapuas Berbasis Web. *Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 7(1), 13–19.
- Alwi, T., & Handayani, E. (2018). Keunggulan bersaing ukm yang dipengaruhi oleh orientasi pasar dan inovasi produk. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 20(03), 193–202.
- Anggraeini, R. D., & Suparwati. (2020). Pengaruh Media Sosial dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Online di Adorable Projects Cimahi Jawa Barat. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 53(9), 287.
- Arianto, N., & Kurniawan, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Home Industri Produk Pakaian Sablon & Bordir). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 4(2), 254. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v4i2.9647>
- Arraniri, I. (2019). *Analisis Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening PENGANTAR Beberapa negara yang terhimpun sebagai negara ASEAN telah memberikan perhatian penuh terhadap UMKM dengan membentuk kerja sama d. 2(1).*
- Awaluddin, & Hendra. (2018). Fungsi Manajemen Dalam Pengadaan Infrastruktur Pertanian Masyarakat Di Desa Watatu Kecamatan Banawa Selatan

Kabupaten Donggala. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tadulako Indonesia*, 2(1), 1–12.

Cindy, A., & Sari, M. (2021). PENGARUH PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI SHOPEE (STUDI PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA) Marsudi Lestariningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, vol 10, No(1), 2–17.

Deni Tri Suhesti, Nisha Firda Amalia, R. E. (2021). Strategi Manajemen Pemasaran Paket Umrah Era New Normal. *SEMJ Sharia Economic Managemment Bussiness Journal*, 2(1), 24–42.
<https://siducat.org/index.php/sembj/article/download/176/151>

Detasari, A., Asmi, M., Iwan, S., & Asmi, M. (2019). TINGKAT ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN PEMBELIAN ONLINE KONSUMEN SHOPEE. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 51–60.

Djoko Baruno, Agustiyawan; Handri Puji Susanto, A. (2018). PRODUK SMARTPHONE SAMSUNG (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS DR . SOETOMO SURABAYA) Agustiyawan Djoko Baruno Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo Surabaya Arisca Handri Puji Susanto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo Su. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 02 (01), 270–286.

Elburdah, R. P., Haryoko, U. B., Septiani, F., Maduningtias, L., & Krisyanto, E. (2020). *PENYULUHAN MANAJEMEN PEMASARAN YANG STRATEGIS*

DALAM PENGEMBANGAN YAYASAN NURUL IKHSAN Risza. 1(1), 105–110.

Ernawati, S., & Kurniawati, U. (2020). Pengaruh Kreatifitas Produk Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Steak House Noodles.

ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 4(1), 112.

<https://doi.org/10.24269/iso.v4i1.399>

F, F. C. N., Pratiwi, Z. R., & Purnama, T. A. (2020). *Kepuasan Pelanggan pada Produk Inovasi Pandemi COVID-19 : Studi Kasus pada Contactless Delivery KFC Indonesia. 9(2), 118–127.*

Fadila, F., & Yuniarti, Y. (2021). PENGARUH KINERJA USAHA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA UKM SPOCCAT SEPATU CIBADUYUT KOTA BANDUNG. *Jurnal Administrasi Bisnis, 1–19.*

Haloho, E., Purba, M. L., & Idahwati, I. (2020). Pengaruh Inovasi Produk Dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Lim'S Cafe Kisaran. *Jurnal Mutiara Manajemen, 5, 0–14.*

<http://114.7.97.221/index.php/JMM/article/view/1332>

Hana, K. F. (2019). Minat Beli Online Generasi Milenial : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, 7(2), 203–216.*

Harun, N., Machmud, R., Isa, R. A., Wolok, T., & Niode, I. Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing di Hotel Elji Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 4(3), 25–29.*

- Haryono, T., & Marniyati, S. (2018). Pengaruh Market Orientation, Inovasi Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Kinerja Bisnis Dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 17(2), 51.
<https://doi.org/10.20961/jbm.v17i2.17174>
- Hermanto Nst, M. (2019). Manajemen Mutu Terpadu Dalam Pendidikan Islam. *Al-Muaddib : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial & Keislaman*, 3(1), 228–249.
<https://doi.org/10.31604/muaddib.v1i1.471>
- Heryanti, Y. (2020). *INOVASI PRODUK SANDAL WANITA PRODIOR DI KAMPUNG*. 1(1), 72–78.
- Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., Waris, A., Malang, U., & Malang, P. (2019). Pengaruh sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing jatim park group. *Jurnal Teknologi Informasi, September*, 1652–1660.
<https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/226/186>
- Indasari, L. D., Pariyanto, A. Y., Komari, A., Rahayuningsih, S., Widodo, S. R., Safi'i, I., Santosa, H. B., & Nandang, I. (2019). PENERAPAN TEKNOLOGI INOVASI PRODUK BERBAHAN DASAR BAMBU DI UAT TUSUK SATE DAN DIKEMBANGKAN MENJADI BESEK DI DESA TINALAN KEDIRI TAHUN 2019. *Journal Community Eggangement and Empowerment*, 2714–5735, 60–65.
- Iskandar, D., Irfan, M., & Nasution, B. (2019). *Analisis Pengaruh Kepercayaan , Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Online Shop Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa / i FEB UMSU)*. 1(1),

128–137.

Jannah, M., Dra. Hj. S. Anugrahini Irawati, M. ., & Purnomo, H. (2019).

PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KINERJA UMKM BATIK GEDOG KHAS TUBAN. 33–48.

Jhuji, Wahyudin, W., Muslihah, E., & Suryapermana, N. (2020). Pengertian,

Ruang Lingkup Manajemen, dan Kepemimpinan Pendidikan Islam. *Jurnal Literasi Pendidikan Nusantara*, 1(2), 111–124.

<http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/jlpn>

Josephine, A., & Harjanti, D. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap

Kinerja Karyawan pada Bagian Produksi melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). *Jurnal AGORA*, 5(3), 1–8.

JS, S., & Nur Rahma Andayani. (2019). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN

TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PT RAMAJAYA COPIER. *Journal of Applied Business Administration*, 3(1), 119–131.

Khomilah, M., & Ulang, K. P. (2020). *Pengaruh Promosi , Atribut Toko (Store*

Attributes) , dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Nick Coffe di Kota Bengkulu. 1–98.

Kojo, C., Rogi, M. H., & Lintong, D. C. (2018). Pkm pengembangan inovasi

produk makanan dan minuman yang dijual di seputaran kampus unsrat bahu. *Jurnal LPPM Bidang EkaSosBudKam*, 4, 68–76.

Lestari, Inda, Astuti, M., Ridwan, H., Ekonomi, F., Pembangunan, U., & Veteran,

N. (2019a). PENGARUH INOVASI DAN ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING UMKM KULINER. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 111–118.

Lestari, Inda, Astuti, M., Ridwan, H., Ekonomi, F., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2019b). TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING UMKM KULINER. 4(1), 111–118.

Lestari, Indah, & Hamid, R. S. (2020). Analisis Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Untuk Menggunakan Kembali Layanan Transportasi Online Di Era Pandemi Covid-19. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 9(1), 27–35.
<https://doi.org/10.35906/je001.v9i1.482>

Lijan Poltak Sinambela. (2020). penelitian kuantitatif. *Jurnal Prismakom*, 17(1), 21–36.

Maramis, I. S. M., Mananeke, L., & Loindong, S. S. R. (2022). ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PELANGGAN APOTEK MERCKE' LKOLONGAN. *Jurnal EMBA*, 10(1), 39–48.

Maryani, L., & Chaniago, H. (2019). Peran Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Industri Fashion. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 48. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1615>

Mawarti, R. I., & Riwayati, H. E. (2019). Peran Kualitas Pelayanan Memoderasi

Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepercayaan Merek.
INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 2(3), 433–446.
<https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v2i3.102>

Mulyapradana, A., Pekalongan, P. P., Anjarini, A. D., Pekalongan, P. P.,
Pekalongan, P. P., & Pelanggan, K. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT . 3(1)*, 26–38.

Natasya, P., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. *This Study Aims to Know the Role of Customer Service in Improving Service to Customers at PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang. In Analyzing the Data, the Author Uses Qualitative Data Analysis Methods as a Research Method That Explains in Depth*, 1–12.

Nizam, M. F., Mufidah, E., & Fibriyani, V. (2020). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Inovasi Produk Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Pemasaran Umkm. *Jurnal EMA*, 5(2), 1214–1224.
<https://doi.org/10.47335/ema.v5i2.55>

Noor Emiliyasi, R., & Kosmajadi, E. (2020). PENDAMPINGAN PENERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN PRODUK HOME INDUSTRI DESA CIKADU. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 106–115.
<https://ejurnal.unma.ac.id/index.php/parahita>

Nurachman, M. H. (2021). *Pencapaian Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk , Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota*

Bandung. 4, 165–177.

- Nurhadi. (2019). Manajemen Strategi Pemasaran Bauran (Marketing Mix)
Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Human Falah*, 6(2), 142–157.
- Nursukma Hasan. (2021). *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Data, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Resiko Menggunakan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Ponorogo*. 2021(2), 214–227.
- Nuryanto, U. W., Djamil, M., Sutawidjaya, A. H. ., & Saluy, A. B. (2020).
Keunggulan Bersaing dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Berkelanjutan.
Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam, 6(1), 1–22.
- Prastyo, E., Hasiolan, L. B., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Motivasi,
Kepuasan, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer
Dinas Bina Marga Pengairan Dan Esdm Kabupaten Jepara Eko Prastyo 1) ,
Leonardo Budi Hasiolan 2), Moh. Mukeri Warso 3). *Journal of Management*,
02(02), 1–11.
- Pratiwi, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Kualitas Produk , Dan Store Atmosphere Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Usaha Resto Ayam Presto Cabe Hijo Di Kota Stabat*. 9, 26–29.
- Purnomo, B. (2017). PENGEMBANGAN PRODUK DAN INOVASI PRODUK
PADA TEH HIJAU CAP POHON KURMA (STUDI PADA PT PANGUJI
LUHUR UTAMA). *Jurnal Maksipreneur*, VI(2), 27–35.
- Purwati, E. (2021). *ANALISIS MANAGEMENT PEMASARAN KPOP ONLINE*

SHOP “ K - SHIRT TG ” (@ kshitrtrtg _). 1–16.

- Rorong, M. R. I., Tielung, M. V. J., Sam, U., & Manado, R. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulut Go Cabang Uatama. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v8i2.28381>
- Saadah, M., Sulistyan, R. B., & Muttaqien, F. (2021). *Pengaruh Inovasi Desain Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Perilaku Konsumen Pada Pelangi Bunda Lumajang*. 4(1), 328–334.
- Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan Shopee. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(2), 425–444.
- Santoso, R., Erstiawan, M. S., & Kusworo, A. Y. (2020). Inovasi Produk, Kreatifitas Iklan Dan Brand Trust Mendorong Keputusan Pembelian. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(2), 133–145. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i2.14369>
- Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2241>
- Sudarti, K., & Putri, I. F. A. (2018). PENINGKATAN LOYALITAS

PELANGGAN MELALUI REPUTASI MEREK, KEPUASAN NASABAH,
DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENCAPAI KEUNGGULAN
BERSAING. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 27(1), 48–65.

Sudjiman, P. E., & Sudjiman, L. S. (2018). ANALISIS SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN BERBASIS KOMPUTER DALAM PROSES
PENGAMBILAN KEPUTUSAN. *Jurnal TeIKa*, 8, 55–67.

Syafaruddin, D., & Aulia, I. (2021). PENERAPAN E-COMMERCE DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING STUDI
KASUS PADA MAHKOTA JAVA COFFEE GARUT. *Jurnal Stie Yasa
Anggana*, 18(1), 12–24.

Syahfitri Nabilla. (2019). *Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan
Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus
pada pelanggan McDonald's di Jantiasih)*. July, 1–23.

Tehuayo, E. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk , Inovasi Produk , dan Iklan
terhadap Loyalitas Konsumen Shampo Sunsilk di Kota Ambon. *Jurnal
Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(2), 69–88.

Telaumbanua, : Kaminudin. (2019). BAB III. *Konsep Dasar Layanan Bimbingan
Dan Konseling*, 224, 1–16.

Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra
Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan
Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>

Ulfa, M., & Mayliza, R. (2013). *PELANGGAN PDAM KOTA PADANG Mailani*

Ulfa , Riri Mayliza. 1–16.

- Utami, M., & Handayani, T. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pendahuluan. *Conference on Islamic Management, Accounting, and Economics (CIMAIE)*, 2, 170–178.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Jurnal Abiwara*, 1(1), 18–27.
- Widiarta, P. G. K., Mahardika, I. P. D., Nugraha, N. A. S., Tintara, I. D. G. W., & Yasa, N. N. K. (2020). Peran Inovasi Produk Memediasi Orientasi Teknologi Terhadap Keunggulan Bersaing. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 2, 199. <https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i02.p05>
- Widiatmo, G., Retnawati, B. B., Soegijapranata, U., Soegijapranata, U., Duwur, B., Semarang, K., & Tengah, J. (2019). *Peran orientasi kewirausahaan dan sumber daya perusahaan terhadap keunggulan bersaing pada umkm mekarsari kandri semarang*. 12(2), 117–130.
- Widodo, A., & Azizi, M. Z. W. (2020). Integrasi Servqual Dan Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Ukm Produk Kerajinan Kabupaten Rembang. *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 15(1), 19–34. <https://doi.org/10.34152/fe.15.1.19-34>
- Yonata, H., Setiawan, P., Santamoko, R., Ilham, D., & Asdiany, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT . Satria Antaran Prima*. 2.