PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PT PROFIT FOODS TRADING

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

RINDIANI PUTRI NURSONIA

24220019

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Lakukan apa yang dapat kamu lakukan, dengan apa yang kamu miliki, di mana pun kamu berada.

"Theodore Roosevelt"

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Bapak Riyanto dan Ibu Suhayati, yang selalu mendukung, membimbing, memotivasi, dan mengupayakan pendidikan saya hingga bangku perkuliahan dengan kerja keras. Semoga Allah membalas segala kebaikan beliau berdua, serta menganugerahkan umur panjang, kesehatan, dan kebahagiaan.
2. Adik tercinta, Aqilah Putri Nuraisyah, yang menjadi tempat berbagi cerita, selalu memberi semangat, dan setia menemani ke mana pun saya pergi.
3. Embah tercinta, Ibu Supatmi, atas doa tulus, kasih sayang yang tak pernah membeda-bedakan, serta segala dukungan baik materi maupun moral. Semoga beliau senantiasa dilindungi dan dilimpahi kebahagiaan.
4. Faridh'O Khairullah, terima kasih telah menjadi partner terbaik yang sabar menemani, mendengarkan keluh kesah, serta meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan memotivasi saya.
5. Teman-teman seperjuangan selama menempuh pendidikan di Universitas Nusa Mandiri, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini melalui kebersamaan dan saling mendukung satu sama lain.
6. Untuk diri saya sendiri, terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak pernah menyerah hingga detik ini. Terima kasih sudah mampu melewati setiap proses dan rintangan dengan sangat baik.

Tanpa mereka,

Aku dan Karya ini tidak akan pernah ada

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAAN TUGAS AKHIR

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Rindiani Putri Nursonia
NIM	: 24220019
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang telah saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading"**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tugas akhir yang telah saya buat adalah karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juli 2026

Yang menyatakan,



Rindiani Putri Nursonia

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Rindiani Putri Nursonia
NIM	: 24220019
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif *(Non-Exclusive Royalty-Free Right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data *(database)*, mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama kampus kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntunan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juli 2026
Yang menyatakan,



Rindiani Putri Nursonia

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Rindiani Putri Nursonia
NIM	: 24220019
Program Studi	: Ekonomi & Bisnis
Studi Fakultas	: Manajemen
Jenjang	: Sarjana Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading.

Telah dipertahankan pada Periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 12 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Ditandatangani Digital:
Hary Mulyadi
2026-08-03 12:54:55

Dosen Pembimbing : Hary Mulyadi, S.E., M.M. .....

D E WA N P E N G U JI

Ditandatangani Digital:
Ida Zuniarti

Penguji I : Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M. .....

Ditandatangani Digital:
Sri Rusiyati
2026-08-12 14:01:31

Penguji II : Dr. Sri Rusiyanti S.E., M.M. .....

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading"** adalah hasil karya tulis asli **Rindiani Putri Nursonia** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Rindiani Putri Nursonia

Alamat : Jl. Manunggal 1 No.04, kel. Kelapa Dua Wetan, Kec. Ciracas,
Jakarta Timur, 13730

No.Telp : 087741786150

E-mail : rindiani106@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading".

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Dwiza Riana, S.Si., M.M., M.Kom., IPU, ASEAN. Eng., selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Ibu Dr. Nita Merlina, M.Kom., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ibu Ida Zuniarti, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Instianti Elyana, M.M., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Hary Mulyadi, S.E., M.M., selaku Dosen Dosen Pembimbing Tugas Akhir, atas segala arahan, evaluasi, dan ilmu yang telah dibagikan selama mendampingi proses penulisan ini.

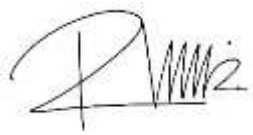
6. Seluruh dosen, staf, dan karyawan di lingkungan Universitas Nusa Mandiri.
7. Ibu Rismawati selaku Manager PT Profit Foods Trading, atas pemberian izin riset, berbagai kemudahan akses data, serta kesediaan beliau meluangkan waktu untuk diwawancarai oleh penulis.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang senantiasa mengiringi langkah penulis dengan limpahan perhatian, keikhlasan, doa, serta dukungan yang tak terhingga.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Rekan – rekan mahasiswa kelas 24.8A.10.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 30 Juli 2026

Penulis,



Rindiani Putri Nursonia

ABSTRAK

Rindiani Putri Nursonia (24220019), "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading".

Penelitian ini dilakukan berdasarkan adanya ketidakstabilan penjualan produk es krim Aice pada PT Profit Foods Trading di wilayah Jakarta Timur serta pentingnya memahami faktor-faktor yang dapat memengaruhi keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan dalam menghadapi persaingan industri es krim yang semakin ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan dengan keputusan pembelian sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling terhadap 100 konsumen es krim Aice di wilayah Jakarta Timur. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, kualitas produk, harga, dan keputusan pembelian juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Keputusan pembelian terbukti mampu memediasi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk dan penetapan harga yang sesuai dengan harapan konsumen dapat mendorong keputusan pembelian serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap produk es krim Aice di wilayah Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Rindiani Putri Nursonia (24220019), "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi PT Profit Foods Trading".

This study was conducted based on the instability of Aice ice cream product sales at PT Profit Foods Trading in the East Jakarta area and the importance of understanding the factors that influence purchase decisions and customer loyalty amid increasingly intense competition in the ice cream industry. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of product quality and price on customer loyalty with purchase decision as a mediating variable. The study employed a quantitative approach using a survey method. The sample was selected through purposive sampling involving 100 Aice ice cream consumers in East Jakarta. Data were collected by distributing questionnaires using a Likert scale, while data analysis was carried out using Structural Equation Modeling (SEM) based on SmartPLS. The results indicate that product quality and price have a positive and significant effect on purchase decisions. Furthermore, product quality, price, and purchase decisions also have a positive and significant effect on customer loyalty. Purchase decision was proven to mediate the effect of product quality and price on customer loyalty. These findings suggest that improving product quality and setting prices in accordance with consumer expectations can encourage purchase decisions and strengthen customer loyalty toward Aice ice cream products in East Jakarta.

Keywords: *Product Quality, Price, Purchase Decision, Customer Loyalty.*

DAFTAR PUSTAKA

Aice Indonesia. (2021). *Strategi Aice, Merajai Industri Es Krim di Indonesia*. https://aice.co.id/strategi-aice-merajai-industri-es-krim-di-indonesia

Andrian. (2022). *Perilaku Konsumen*. Rena Cipta Mandiri.

Andrian, Christophorus.I.W.P, Jumawan, & M. Fadhli Nursal. (2022). *Perilaku Konsumen*. Risman.I.

Antara Sumut. (2022). *Sukses bangun loyalitas konsumen, Aice kembali sabet SuperBrands Award*. https://sumut.antaranews.com/berita/511675/sukses-bangun-loyalitas-konsumen-aice-kembali-sabet-super*Brand*s-award

Arisusanto, M., F., Syahputra, H., & Sari, L., P. (2025). Pengaruh *Brand image*, Trust, dan Kualitas produk terhadap Minat beli ulang melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel inetrevening pada Konsumen Kopi Kapal Api di Kecamatan Panji. *Jurnal Mahasiswa Enterpreneur (JME). FEB UNARS.*, *4*(4), 885–902. https://doi.org/. https://doi.org/10.36841/jme.v4 i4.6806

Assauri, S. (2022). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada.

Basu Swastha. (2016). *Azas-Azas Marketing*. Liberty.

Bayu Teta. (2022). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen pengguna smartphone vivo di kota tanjung balai dengan citra merek sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi*, *4*(2), 76–87.

Darmas, & Suhardi. (2026). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Es Krim Mixue di Kota Batam. *eCo-Buss: Economics and Business*, *8*(3), 2411–2424. https://doi.org/10.32877/eb.v8i3.3591

Deby Natalia Sihombing. (2025). *Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Momoyo Di Tanjung Balai* [Universitas Medan Area]. https://repositori.uma.ac.id/jspui/handle/123456789/27578

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran jasa*. Deepublish.

Ferdiansyah, Y., Sari, Wahyuni, I., & Permata, L. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Ctra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Mixue Ice Cream & Tea Di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, *4*(7), 1585–1604.

https://unars.ac.id/ojs/index.php/jme/article/view/7107/5486.

Fitriani, M., Andrian, & Sumantyo, F. D. S. (2023). Dampak *Brand image*, *Brand awareness* Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mixue Di Summarecon Bekasi. *JURNAL ECONOMINA*, *2*(9), 2531–2544. https://doi.org/doi.org/10.55681/economina.v2i9.832.

Gunawan, & Budi. (2022). *Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian*. Cipta Media Nusantara. https://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass/article/view/231/177%0A

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (Third Edit). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7.

Halim, F., Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar Efendi, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie Sisca, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, & Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Ronal Watrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis.

Haloniaga. (2025). *Brand Es Krim Terpopuler di Indonesia* (Aurora (ed.)). Haloniaga.com. https://www.haloniaga.com/*Brand*-ice-cream-di-indonesia

Hidajat, K., & Setiawan, R. A. (2022). Persepsi kemudahan, manfaat, harga dan kualitas produk terhadap keputusan belanja: peran moderasi kepercayaan pelanggan. *MBR (Management and Business Review)*, *6*(1), 102–112. https://doi.org/10.21067/mbr.v6i1.6981

Hoar, A., Fitrianty, R., & Khakim, M. A. (2025). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitasproduk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Ice Cream Momoyo Cabang Rungkut Surabaya. *Journal of Economics, Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, *4*(1), 11–21. https://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmass/article/view/231/177

Javasatu. (2024). *Aice Group Dinobatkan sebagai Merek Es Krim No.1 di Indonesia oleh Euromonitor*. https://javasatu.com/biz-news/aice-group-dinobatkan-sebagai-merek-es-krim-no-1-di-indonesia-oleh-euromonitor/

Karim, A. (2019). *Peningkatan Ekonomi Desa Melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)*. Nas Media Pustaka.

Kompasiana. (2020). *Aice Buktika Kualitas Es Krim Terbaiknya dengan Buka Tur di Pabrik Es Krim Terbesar di Indonesia*. Kompasiana.com. https://www.kompasiana.com/luciahearth/5f0aafa1d541df752f4f2fc3/aice-buktika-

kualitas-es-krim-terbaiknya-dengan-buka-tur-di-pabrik-es-krim-terbesar-di-indonesia#goog_rewarded

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

Kuswandi, D., & Nuryanto, G. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, *2*(10), 1705–1722.

Lati Sari Dewi. (2022). *Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian*. Global Aksara Pers.

Maddatuang, B., Sabara, Z., Wekke, I. S., & Karim, A. (2020). *Langkah Mewujudkan Insan Cita Pandangan Lintas Disiplin*. Qiara Media.

Marketers. (2024). *Riset dan Inovasi Jadi Bekal Aice Group Perkuat Positioning* (Eric Iskandarsjah (ed.)). https://www.marketeers.com/riset-dan-inovasi-jadi-penguat-positioning-aice-group/

Mery Susnawati. (2023). *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Ice-Cream Aice (Studi Kasus : MM Tesco 168 Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir)* [Universitas Islam Riau]. https://repository.uir.ac.id/26395/1/175210572.pdf

Nathania, A., & Georgerius Graceallah. (2025). *Peran Brand image, Kualitas Produk, Dan Harga Kompetitif Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Es Krim Aice Oleh Gen-Z* (Vol. 14, Nomor 2). Universitas Widya Dharma Pontianak.

Naura Rezkina, & Hanifa Sri Nuryani. (2026). Pengaruh Inovasi Produk, Cita Rasa, Harga, Dan Kemasan Terhadap Loyalitas Konsumen Mixue Di Kecamatan Sumbawa. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, *2*(1), 583–598. https://doi.org/doi.org/10.63822/9ksn2961

Nizar. (2017). *Manajemen Pemasaran*. BFE Yogyakarta.

Nurjaya, Dutawaskita, N. I., Erlangga, H., Hastono, H., & Sunarsi, D. (2022). Pengaruh Personal Selling Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada PT Lautan Surga di Jakarta. *Jurnal Tadbir Peradaban*, *2*(1), 80–92. https://journal-stiehidayatullah.ac.id/tadbir/article/view/107/94

Oliver, J. (2019). *Manajemen*. Hilos Tensados.

Pahmi. (2024). *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat* (Abdul Karim (ed.)). PT. Nas Media Indonesia.

PT Profit Foods Trading. (2026). *Hasil wawancara terkait sistem distribusi, penyimpanan produk, dan penjualan es krim. Wawancara internal*.

Raji, P. M., Mubarok, A. S. D. A. A., & Arie Hendra Saputro. (2025). Pengaruh Kualitas

Produk, Harga, Dan Digital Marketing Terhadap Volume Penjualan Aice Pada Cabang Soreang. *Jurnal Bisnis Kompetif*, *4*(3), 532–534. http://www.ejournal.kompetif.com/index.php/bisniskompetif/article/view/2672/2130

Richadinata, K. R. P., Aristayudha, A. A. N. B., Rettobjaan, V. F. C., Widnyani, N. M., & Astitiani, N. L. P. S. (2024). *Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Sri Winarsih (ed.)). Media Pustaka Indo.

Riyanto, K., & Satinah. (2023). Pengaruh Penetapan harga, Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan. *Jurnal LenteraManajemen Pemasaran*, *1*(1), 30–37. https://doi.org/https://doi.org/10.59422/lmp.v 1i01.73

Sahabuddin, D. R., Idrus, D. M. I., & Abdul Karim, S. E. (2021). *Pengantar Statistika*. Liyan Pustaka.

Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian* (Try Koryati (ed.)). KBM Indonesia.

Sari, M. B., & Soebiantoro, U. (2022). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan citra merek terhadap keputusan pembelian produk Teh Gelas di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, *10*(2), 851–858. https://doi.org/https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2.2663.

Setiabudhi, H., Suwono, Yudi Agus Setiawan, & Syahrul Karim. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4* (I Putu Hardani Hesti Duari (ed.)).

Setyaningsih, Rini, Suprapto, & Budi. (2021). *Perilaku Konsumen dan Keputusan Pembelian*. Penerbit Graha Ilmu.

Soetanto, J. P., Septina, F., & Febry, T. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Amondeu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, *5*(1), 63–71. https://doi.org/https://doi.org/10.37715/jp.v5i1.1303

Sugiyono. (2017). *Metode Penlitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

Tjiptono. (2017). *Strategi Pemasaran* (edisi 4). Andi Offset.

Triady, R., & Saputro, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada. *Inaba Journal Of Psychology*, *1*(2), 61–70. https://doi.org/https://doi.org/10.56956/ijop.v1i2.382

Tribun Jawa Barat. (2025). *Konsisten Hadirkan Es Krim yang Digemari Masyarakat, Aice Pertahankan Posisi Puncak Sejak 2019–2025* (Kemal Setia Permana (ed.)). TribunJabar.id. https://jabar.tribunnews.com/bisnis/1150529/konsisten-hadirkan-es-krim-yang-digemari-masyarakat-aice-pertahankan-posisi-puncak-sejak-2019-2025

VIVA. (2026). *Aice Pastikan Genjot Inovasi yang Relevan di Kehidupan Konsumen, Tak Hanya Respons Tren Sesaat*. VIVA.co.id. https://www.viva.co.id/bisnis/1899866-aice-pastikan-genjot-inovasi-yang-relevan-di-kehidupan-konsumen-tak-hanya-respons-tren-sesaat#google_vignette

Yuaniko Paramitra. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan es Krim Aice di Kota Depok. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, *20*(1). https://jurnal.unkris.ac.id/index.php/jei/article/view/479/378%0A