

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, J.L. 1992. "Dimensions of Brand Personality". *Journal of Marketing Research*, Vol.XXXIV (August).
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amelia, D., Simatupang, N., Sinuraya, B. J., Ekonomi, F., & Prima, U. (2021). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jne Cabang Medan. *Jurnal Manajemen*, 7, 11–24.
- Andalusi, R. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta)". *Jurnal Madani*, 1(2), 305–322.
- Andriani, F., Lukina, N., & Kasim, K. T. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Handphone Samsung (Studi Kasus Lumajang Kota)". *Progress Conference*. Vol. 1, No. 1.
- Brown, D. 2020. "Can cash carry coronavirus? World Health Organization says use digital payments when possible". Tersedia pada <https://www.usatoday.com/story/money/2020/03/06/coronavirus-Covid-19-concerns-over-using-cash/4973975002/> (diakses tanggal 10 September 2021)
- Dharmavaram, V., & Nittala, R. 2018. Service Quality and Customer Satisfaction in Online Banking. *International Journal of Online Marketing*, 8(2), 45–56. <https://doi.org/10.4018/ijom.2018040103>
- Ferdinand, Augusty Tae. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fiqihtha, E., Kuraesin, E., & Muniroh, L. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 376. <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3713>
- Firmansyah, A. 2019. *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competition*. Tronto : Lexington Books
- Ilmy, R. M. 2020. Service Quality, Brand Image and its Impact on Customer Satisfaction Levels of Umrah Rabbanitour Travel in Bandung, West Java. *Review of Islamic Economics and Finance (RIEF)*, 3(2).
- Indriyana, D. A., & Rachmi, A. 2018. “Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Nanisa”. *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Volume 4, Nomor 1.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.”
- Kotler Dan Keller. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, Benjamin Molan. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli). Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan”. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*. Vol. 7, No. 1, Hal. 66-78.

- Nurul, A., & Mulyowahyudi, A. (2019). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Persepsi Harga , Distribusi , dan Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan AMDK Quelle di Kota Cilegon”. *Perwira*, 2(1), 1–15.
- Octavian, F. D., & Samboro, J. (2018). “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agen Traveline Tour and Travel”. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 369–372.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality”. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.
- Purba, S. 2019. “Pengaruh Brand Image dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabcar di Kota Medan”. 26–32.
- Ratri, Lutiary Eka. 2007. *Strategi Memenangkan Persaingan Pasar*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. 2020. the Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 10(4), 68–77.
- Saragih, L.M., & Sarjani. “Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabcar Di Kota Medan”. *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*. Volume 30 No.1.
- Setiadi, Nugroho J. 2003, *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, Masitha K. S. 2020. “Pengaruh Citra Merk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*. Volume I, Nomor II.
- Solikha, S., & Suprpta, I. 2020. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Pt. Go-Jek)”. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*. Volume 10 Nomor 1.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung:Alfabeta.
- Suriyanto, K.N., & Istriani, E. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta”. *Prosiding SENDI*, 978–979.
- Tangguh W, G.G., Endriana, P., & Erwangsa, N. I. 2018. “Pengaruh Citra Merek Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GO-RIDE(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2108)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 118–126.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: J & J Learning.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.