

DAFTAR RUJUKAN

- Aaker, J.L. 1992. "Dimensions of Brand Personality". *Journal of Marketing* Alfabeta.
- Alfiah dan Nitasari. 2020. Pengaruh Antara Harga, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Sport Station Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis Volume 3, Nomor 1*.
- Alma. Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung: Alfabeta. Erlangga
- 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.
- Basith, dkk. 2014. Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada pelanggan De'Pans Pancake and Waffle di Kota Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. 11, No. 1*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Figihita, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajer*, Vol.2, No.2, Hal 39-55.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi AnalisisMultivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2006. *Aplikasi AnalisisMultivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- . 2011. *Aplikasi AnalisisMultivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos. Christian. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Trust in Service Competition*. Toronto: 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 Repuasan Pelanggan Di Nanisa". *Jurnal Aplikasi Bisnis*. Volume 4, Nomor 1.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- , 2010. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kertajaya, Hermawan. 2007. *Positioning, Differensiasi, dan Brand*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Khairusy dan Febriani. 2020. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan KFC Store Merdeka Bandung). *Jurnal Manajemen dan Bisnis FEB UNBAJA*.
- Kharim, A. B. 2018. Pengaruh Gaya hidup dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (Studi pada Café and Resto di Kota Malang). *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2012. *Marketing: An Introduction*. (2012. Paperback, Revised). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Keller. K. L. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.
- , 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- , 2002. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Hendra leguh, Ronny A. Rushi, Benjamin Molan. Edisi Millenium. Jakarta: Prenhallindo.
- , 2016. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River: Prentice Hall Internasional Inc.
- , 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius. Jilid II Edisi 9. Jakarta: Prenhallindo.

- , 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mariansyah. 2020. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan konsumen Café Kebalu. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen, Vol. 3, No. 2*.
- Martiana, R., & Apriani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cafe Deumdee Rangkasibitung. *TheAsia Pacific Journal Of Management*. Vol. 6 No. 2, 121-134
- Mu'tashim, M.I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 118-132.
- 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., & Malyowahyudi, A. (2019). "Analisis Pongaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Distribusi, dan Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan AMDK Quelle di Kota Cilegon". *Perwira*, 201), 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.
- Pangesti. 2022. Pengaruh Gaya Hidup Dan Pelayanan Yang Diterima Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Simbiosis Coffee Di Kabupaten Kepulauan Selayar). *Skripsi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- 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.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV WADE Group.
- Putranto. 2021. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Masakan Jepang En Dening. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen, Volume 5, Nomor 1*.

- Rahmawati, Tiwow, C., & Ramadhan, G. (2020, Juni). Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jung Coffee Rawamangun. *Jurnal Ekbang Volume 3*.
- 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. 2018. "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. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Afabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Afabeta.
- Sulistiyawati dan Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No. 8, 2015: 2318-2332*.
- Surianto. K.N., & Istriani, E. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Porsepsi 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.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang, dkk. 2014. "Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Jurnal Manajemen &*

Akuntansi STIE Tritama Mulya, Volume 20, Nomor 2 (hlm. 178-194).

Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 2012. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

----- . 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wardana, D. P., & Seno, A. H. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Waroeng Steak and Shake cabang Ngesrep). Diponegoro. *Journal Of Social and Politic*, 1-13.

