

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya*. 2017. Jakarta: Departemen Agama Republik Indonesia
- Abdelsalam Adam Hamdi et al. 2015 *.Interaction Effect Of Perceived Service Quality And Brand Image On Customer Satisfacation*. Sudan University
- Albertur Ferry Rostya Adi 2012. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang. Universitas Diponegoro Semarang. *Skripsi 2012*.
- Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmah Andayani (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Jurnal Of Business Administration Vol. 1 No. 2*
- Ari prasetio. 2012. Pengaruh Kualitas Pelaynaan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. TIKI Cabang Semarang. Universitas Negrei Semarang. *Management Analysis Journal 1 (4):*<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj/article/download/497/526>
- Assauri, Sofjan 2013. Strategic Marketing: Sustaining Life Cunsomer Value. Jakarta Rajawali Press*
- Christian Lasander.2013. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makanan Tradisional.Universitas Samratulangi Manado. *Jurnal EMBA Vol.1 No.3*
- Dita Amanah.2010.Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan. Universitas Negeri Medan. *Jurnal Keuangan dan Bisnis Vol.2 No.1:* <https://www.researchgate.net/publication/322138066> Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery Cake Shop Cabang HM Yamin Medan
- Fanly W. Manus dan Bode Lumanaw. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Bara. Universitas Samratulangi Manado.

- Ghozali.2011.Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hae te lu. 2014. *Exploring the Effects of Servicescape, Brand Image, and Experiential Marketing on Customer Satisfaction*.Taiwan
- Handoko, T, Hani. 2010. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (edisi 2). BPFE. Yogyakarta.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*,
- Keller, Kevin L. 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity. Pourth Edition Harlow, English: Pearson Education Inc*
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2010. *Principles of Marketing, thirteen edition. Prentice Hall*. New Jersey.
- Kotler,Philip. 2011. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: Gramedia
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th ed.)*. New Jersey: Pearson Prestice Hall
- Kotler, Philip and Amstrong Gary. 2012. *Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education*
- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2014. Prinsip-Prinsip Manajemen. Edisi ke 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kurni dan Shintia Clara (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra*

Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek Di Kota Malang). Sarjana thesis, Universitas Brawijaya

Kusumasitta. 2014. Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum Di Taman Mini Indonesia Indah. Universitas Trisakti: <https://media.neliti.com/media/publications/52583-ID-relevansi-dimensi-kualitas-pelayanan-dan.pdf>

Laras Putri Handoko. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Di Zalora Indonesia. *Jurnal EMBA* Vol. 4 No.1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/11876/11465>

Liris Roesa Selvias, Sularto dan Nurminingsih. 2016. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Poespa Salon & SPA, Bekasi Tahun 2015. *Jurnal Administrasi dan Manajemen* Vol. 8 No. 2.

Mauludin, Hanif. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Martim Ngumo Kariuki. 2015. *The Impact Of Brand Image On Customer Satisfaction In Major Supermarkets In Nairobi County*. University Of Nairobi: [http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/93264/Kariuki_The%20imp act%20of%20brand%20image%20on%20customer%20satisfaction%20in%20major% 20supermarkets.pdf?sequence=4](http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/93264/Kariuki_The%20impact%20of%20brand%20image%20on%20customer%20satisfaction%20in%20major%20supermarkets.pdf?sequence=4)

Melysa Elisabeth P. 2013. Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. Universitas Sam Rtulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2576/2108>

Muhammad Shoaib Farooq, Maimoona Salam, Alain Fayolle, Norizan Jaafar. *Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach*. *Jurnal Of Air Transport Management*. Vol.67.

Resty Avita. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan

Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's. Jurnal EMBA
Vol.1 No.4:

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2923/2474>

Sarah Basbeth, Wahyu Hidayat dan Sari Listyorini.2016. Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Indosat Im3 Studi Pada Komunitas Im3 Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Di Semarang. Universitas Diponegoro:

<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/viewFile/10423/10125>

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall

Schiffman dan Kanuk. 2011. Perilaku Konsumen. Edisi ke 7. Jakarta: Indeks

Shihab, Muhammad Quraish. 2011. "Tafsir Al-Misbah". Lentera Hati. Tangerang Selatan

Siregar, S. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Version 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2011

Siregar, S. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2013.

Sugiyono. 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*; Penerbit CV Alfabeta, Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis. Bandung*. Alfabeta CV

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta, Bandung

Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*". Alfabeta. Bandung

Swasta, Bastu dan Handoko, Hani 2010, *Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen*.BPFE. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2012).”*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”. CV Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F dan G. Chandra.2012. Pemasaran Strategik Edisi 2.Andi. Yogyakarta

Tjiptono, F 2014. Pemasaran Jasa. Andi : Yogyakarta

Tjiptono, F dan Chandra, G (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan .Penelitian), Yogyakarta: Andi

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019> (diakses pada 20 juli 2020)

<http://tekno.liputan6.com> (diakses pada 20 juli 2020)