

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya Departemen Agama Republik Indonesia, 2017.
- Ashila, Sarah Albugis. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Starbucks Coffee Kota Kasablanka Dan Ditinjau Dari Sudut Pandang Islam". Jakarta, 2018.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi. Edisi Pertama*. Jakarta: Raja Garfindo Persada, 2014.
- Assegaf, Setiawan. "The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi". *Jurnal Pemasaran*. 2015.
- Bailia, Jefry FT., Soegoto, Agus Supandi., Loindong, Sjendry Serulo R. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung-warung Makan Lamongan di Kota Manado". *Jurnal Pemasaran*. Vol. 02. No. 03. September, 2014.
- Balqis Diab. "Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan pada Gies Batik Pekalongan". *Jurnal Pemasaran*. 2009.
- Batari, Andi, Muh. Jobhaar Bimo, Zainuddin Rahman. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil FORD". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 02. No. 01, 2018.
- Biel, Alexander L. "How Citra merek Drives Brand Equity," *Journal of Advertising Research*. 2009.
- Cahyono, Dwi, Nurul Qomariah, Abadi Senosra. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso". *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 09. No. 01. 2019.

- Cristo, Mandang., Saerang, David PE., Worang, Frederik. "*The Influence of Brand Image, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction. Case Study Markobar Cafe Manado*". *Jurnal Pemasaran*. Vol.05. No. 02. Juni, 2017.
- Daryanto & Setyobudi Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Penerbit: Gava Media. Malang. 2014.
- Dharma, Ni Putu D., Ni Ketut Seminari. "Pengaruh Citra Perusahaan, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada LPD Desa Pakraman Panjer". Hal.1, 2013.
- Diza, Farah, Sileyjova Moniharapon. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada PT. FIFGROUP Cabang Manado)". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 04. No. 01, 2016.
- Edwin, Purnomo Setyo. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen "Best Autoworks"". *Jurnal Manajemen dan Start up Bisnis*. Vol. 01. No. 06, 2017.
- Efendi, Januar Panjaitan, Ai Liii Yuliaty. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung". *Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 02, 2016.
- Fatoni, Adam Nur. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro RISCH di Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi Bisnis Dewantara*. Vol. 01. No. 04, 2018.
- Fatihurdin, Didin, M. Anang Firmansah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH. 2019.
- Fiani, Margaretha S. & Edwin Japarianto. "Analisa Pengaruh *Food Quality & Brand Image* terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo". *Jurnal Pemasaran*. 2012.

- Freekly, Steyfii.M, Jantje L.S, Agus S.S. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado". *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. Vol. 06. No. 03. 2018.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2016.
- Giovani, Charlie Gunardi, Rezi Ardiansyah. "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Mangkokku". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol. 03. No. 02. 2019.
- Hafedz, Mochamad As'ad, Joni Murto Mulyo Aji. "Faktor Yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Kedai Kopi Modern Di Bondowoso". *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*. Vol. 13. No. 02. 2020.
- Handoko, Bagus. "Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Maxim Housware Indonesia Medan". *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Vol. 18. No. 01, 2017.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jilid 2, *Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Indeks. 2012.
- _____. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip and Armstrong. *Principles of Marketing, thirteen edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc. 2011.
- _____. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Penerbit: Erlangga. Jakarta. 2009.
- Kotler dan Keller. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall, Inc. 2012.

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga, 2013.
- Kresnamurti, Agung Rivai P, Suneni, Ika Febrilia. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojol Grab". *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol. 10. No. 01. 2019.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta. 2011.
- Mira, Syaifullah. "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam". *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 06. No. 02. 2018.
- Moenir, H.A.S, Robert N. Anthony-Vijay Gondrajan. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2010.
- Mulyono, Bayu H. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen". *Jurnal Pemasaran*. Hal.45. Juli, 2009.
- Oentoro, Deliyanti. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo. 2012.
- Ofela, Hana, Sasi Agustin. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kebab King Abi". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 05. No. 01, 2016.
- Santoso, Singgih. *Panduan Lengkap SPSS V.20*. Jakarta: PT. Elexx Media Komputindo. 2012.
- Solihin, Ismail. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga. 2012.
- Sugiyono,. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. 2014
- _____,. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet. 2016.
- _____,. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet. 2017.

- _____. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta. 2018
- Sugiarto, M.Sc. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi. 2016.
- Sunyoto, Danang. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Penerbit: CAPS. Yogyakarta. 2013.
- Sutanto, J.E., Charly Hongdiyanto, Hari Minantyo. "*The Influence Service Quality Product Quality To Customer Satisfaction (A Case Study at Modern Riteil in East Java)*". *Jurnal Pemasaran*. Hal.93. 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Penerbit: Andi. Yogyakarta. 2014.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Service Quality and Satisfaction Edisi 3*. Penerbit: Andi. Yogyakarta. 2011.
- Widyanto. "Analisis Tingkat Kesehatan dan Kinerja Keuangan Bank dengan Menggunakan Metode CAMEL". *Jurnal Pemasaran*. Vol 08. No. 02. 2012.
- Zainal, V.R. dkk.,. *Islamic Business Management Praktik Manajemen Bisnis yang sesuai Syariah Islam*. BPFE, Yogyakarta. 2014.