

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., Lestari, N. E., & Yauti, S. R. (2019). Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Tunas Mobilindo Parama Jakarta Selatan. *Perspektif*, 17(2), 126-131.
- Anisah, D. S., & Nurfarida, I. N. (2018). Kepuasan Pelanggan sebagai Mediasi Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Management and Business Review*, 2(2), 123-131.
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Arifn, M. R., Rachma, N., & Slamet, A. R. (n.d.). PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DI BUKALAPAK. *Jurnal Riset Manajemen*, 108-123.
- Aritonang, K. L., Fadilah, N., Aritonang, T. A., & Saragih, O. V. (2019). PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR DAN LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. SINAR SOSRO. *Jurnal Manajemen*, 5(1), 53-60.
- BATUBARA, A. W., GINTING, P., NURBAITY, A., & LUBIS. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN WORD OF MOUTH MAHASISWA PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERPAJAKAN FISIP USU. *JURNAL MANAJEMEN & BISNIS*, 14(2), 191-202.

- Batubara, A., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines. *Jurnal Ilman*, 4(1), 33-46.
- Bilondatu, M. R. (2013). MOTIVASI, PERSEPSI, DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA DI MINAHASA. *Jurnal EMBA*, 1(3), 710-720.
- Christine, D., Wijaya, J., Chandra, K., Pratiwi, M., Lubis, M. S., & Nasution, I. A. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Total Arus Kas dan Ukuran Perusahaan terhadap Financial Distress pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014- 2017. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2), 340-351.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Journal of Management*, 5(3), 1-13.
- Djunaid, I. S. (2018). Analisis Bauran Pemasaran (Marketing mix) Jasa Penginapan Berbasis Syariah Di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor. *Jurnal Fame*, 1(1), 1-43.
- Firmanda, B. I. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STARBUCKS COFFEE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Starbucks Coffee di Bandung).

- Fitri, N., Sasmita, E. A., & Hamzah, A. (2018). PENGARUH SOLVABILITAS, PROFITABILITAS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PERATAAN LABA. *JRKA*, 4(2), 1-14.
- Fitria, E. (2018). ANALISIS PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus J-Co Suzuya Mall Rantauprapat). *Jurnal Ecobisma*, 5(1), 1-14.
- Hanafiah, A. (2015). ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA DENGAN KEPUASAN MAHASISWA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(3).
- Handayani, R. (2018). Pengaruh Return on Assets (ROA), Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Tax Avoidance Pada Perusahaan Perbankan yang Listing di BEI Periode Tahun 2012-2015. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(1), 72-84.
- Hariato, D., & Subagio, H. (2013). ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BRAND IMAGE DAN ATMOSFER TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING KONSUMEN KEDAI DEJA- VU SURABAYA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 1(1), 1-8.
- Hasugian, P. S. (2018). PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI DAN INFORMASI. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 3(1), 82-86.
- Hermanto, & Saputra, R. (2019). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PRODUK

- SMARTPHONE XIAOMI (STUDI KASUS DI JAKARTA BARAT). *Business Management Journal*, 15(1), 1-11.
- Kurniawati, D., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(2), 1-9.
- Lubis, D. I., & Hidayat, R. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman*, 5(1), 15-24.
- Mitchell, & Bernardus, D. (2018). PENGARUH LOKASI, FASILITAS, PRODUK, HARGA, DAN GAYA HIDUP TERHADAP MINAT BELI APARTEMEN PHASE 4 CIPUTRA WORLD SURABAYA. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 3(5).
- Negara, A. A., Arifin, Z., & Nuralam, I. P. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRAND IMAGE TERHADAP MINAT BELI (Survei pada Pembeli di Gerai Starbucks di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(2), 202-209.
- Nurrahmawati, Nugraha, A. L., & Firdaus, H. S. (2019). VISUALISASI PETA WISATA DAN FASILITAS PENUNJANG DI KABUPATEN TEMANGGUNG MENGGUNAKAN APLIKASI CARRYMAP DAN ARCGIS ONLINE (STUDI KASUS : POSONG, PIKATAN WATER PARK, TAMAN KARTINI KOWANGAN). *Jurnal Geodesi Undip*, 8(1), 113-122.
- Octavia, D. (2012). Analisa Lingkungan Makro, Perilaku Konsumen Serta Peluang Dan Strategi Bisnis Hijau Di Indonesia. 1(1), 165-174.

- Pereira, D., Giantari, N. G., & Sukaatmadja, I. G. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY KOPERASI DADIRAH DI DILI TIMOR-LESTE. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3, 455-488.
- Puspasari, A. (2014). PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1737-1748.
- Rahmawati, Y., & Suminar, B. (2014). PENGARUH KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN TERHADAP WORD OF MOUTH PADA PELANGGAN HONDA MOTOR DI SURABAYA. *Journal of Business and Banking*, 4(1), 15-30.
- Rivai, A. R., & Wahyudi, T. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas, Citra Merek, Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 4(1), 29-37.
- Rompas, C. A., Lengkon, V. P., & Karuntu, M. M. (2017). ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU AYLPA PADA PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk. DAIHATSU CABANG MARTADINATA MANADO. *Jurnal EMBA*, 5(3), 4505-4514.
- Ruditya, A. N., & Chalidyanto, D. (2015). HUBUNGAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PENILAIAN KUALITAS PRODUK APOTEK RAWAT JALAN. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3(2), 108-117.
- Ruhamak, M. D., & Rahayu, B. (2016). PENGARUH WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI BRAND IMAGE PADA LEMBAGA

- KURSUS BAHASA INGGRIS DYNAMIC ENGLISH COURSE PARE. *Jurnal Ekonomi*, 1(2), 188-204.
- Sari, M. R., & Lestari, R. (2019). PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT PEMBELIAN ULANG KONSUMEN KERETAAPI KELAS EKSEKUTIF ARGO PARAHYANGAN. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 15(1), 30-44.
- Sembel, S. S., Adolfina, & Taroreh, R. N. (2018). PENGARUH KOMPENSASI FINANSIAL DAN KOMPENSASI NON FINANSIAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT. BANK MANDIRI (PERSERO) AREA MANADO. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3108-3117.
- Shandra, M. P., & Murwatiningsih. (2016). KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *Management Analysis Journal*, 5(1), 36-43.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1), 19-32.
- Susanti, N., Halin, H., & Kurniawan, M. (2017). PENGARUH BAURAN PEMASARAN (4P) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERUMAHAN PT. BERLIAN BERSAUDARA PROPERTINDO (Studi Kasus Perumahan Taman Arizona 1 Taman Arizona 2 dan Taman Arizona 3 di Talang Jambi Palembang). *JURNAL ILMIAH EKONOMI GLOBAL MASA KINI*, 8(1), 43-49.

- Tanujaya, J., & Japariato, E. (2013). ANALISA FAKTOR PEMBENTUK KUALITAS LAYANAN DI STARBUCKS THE SQUARE SURABAYA. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 1(2), 1-11.
- Tjahjaningsih, E. (2013). PENGARUH CITRA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYATERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN SUPERMARKET CARREFOUR DI SEMARANG). *MEDIA EKONOMI DAN MANAJEMEN*, 28(2), 13-27.
- Tjokroaminoto, J., & Kunto, Y. S. (2014). ANALISA PENGARUH BRAND IMAGE DAN COMPANY IMAGE TERHADAP LOYALITAS RETAILER STUDI KASUS PT ASIA PARAMITA INDAH. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-11.
- Wangarry, C. L., Tumbel, A., & Karuntu, M. M. (2018). PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA DI PT. HASJRAT ABADI RANOTANA. *Jurnal EMBA*, 6(4), 2058-2067.
- Wijayanto, I., & Iriani, S. S. (2013). PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(3), 910-918.
- Yunita, E., Irdiana, S., & Darmawan, K. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa di Beatcom Laptop Lumajang. *I(1)*, 178-186.