
DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. (2017). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian handphone merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660-669. Diperoleh dari <https://www.neliti.com/publications/196981/pengaruh-citra-merek-harga-dan-kualitas-produk-terhadap-keputusan-pembelian-hand>
- Fatoni, A.N. (2018). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada Distro RSCH di Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(4), 53-62. Diperoleh dari <https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/ekobis/article/view/326>
- Fitzsimmons. (2011). *Service management: Operations, strategy, information technology*. Edisi ke 7. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Cetakan ke VIII. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunardi, C.G. & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Prologia*, 3(2), 456-463. Diperoleh dari <https://journal.untar.ac.id/index.php/prologia/article/view/6387>
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate data analysis*. Edinburgh: Pearson Education Ltd.
- Hamsia., Maradita, F., Rusni, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa Perumda Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis*. Diperoleh dari <https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/797>
- Irawan, H. (2015). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Karsin, E.S. (2004). *Peranan pangan dan gizi dalam pembangunan dalam pengantar pangan dan gizi*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi ke 13. Jilid ke 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Mangkunegara, A.A.A.P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Muhidin, S.A. & Abdurahman, M. (2017). *Analisis korelasi, regresi, dan jalur dalam penelitian (dilengkapi aplikasi program SPSS)*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ningrum, Y.P. & Maskan, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen Go-jek (studi kasus pada konsumen Go-jek pengguna layanan Go-Ride di Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 309-313. Diperoleh dari <http://jab.polinema.ac.id/index.php/jab/article/view/228>
- Refanti & Dwi, N. (2020). *Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan studi pada pasien Sam Skin Clinic Jl. Magetan No. 22 GKB, Gresik* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah, Gresik, Indonesia
- Risdwiyanto, A. & Saputra, G.S. (2016). Peran citra merek, nilai pelanggan, dan kualitas persepsian terhadap kepuasan pelanggan: Sebuah studi kasus. *Jurnal Maksipreneur Manajemen Koperasi dan Entrepreneurship*, 5(2), 1-14. Diperoleh dari https://www.researchgate.net/publication/322997333_Peran_Citra_Merek_Nilai_Pelanggan_dan_Kualitas_Persepsian_terhadap_Kepuasan_Pelanggan_Sebuah_Studi_Kasus
- Sani, A. & Maharani, V. (2013). *Metodologi penelitian manajemen sumber daya manusia: Teori, kuesioner, dan analisis data*. Malang: Uin Press.
- Santoso, S. (2015). *SPSS20 pengolahan data statistik di era informasi*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Setiawati, L. (2012). *Pengaruh nilai proses, nilai hasil dan kenikmatan berbelanja terhadap loyalitas pelanggan berbelanja di pusat perbelanjaan modern* (Skripsi). Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia.
- Setyowati, E. & Wiyadi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102-112. Diperoleh dari <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/4507/3224>
- Silaen, S. (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis*. Bogor: In media.
- Simamora. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi ke 3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siregar, S. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian: Dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi IBM SPSS 25*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Sondakh. (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. Diperoleh dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Pos Ekspres di kantor Bondowoso dan Situbondo. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 14(1), 68-88. Diperoleh dari <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1591>.
- Sweeney, J.C. & Soutar, G.N. (2001). Consumer perceived value: The development of a multiple item scale. *Journal of Retailing*, 77(2), 203-220. Diperoleh dari [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)
- Syaifullah, S. & Mira, M. (2018). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putra Batam (JIM UPB)*, 6(2), 86-91. Diperoleh dari <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tangguh, G.G., Pangestuti, E., & Nuralam, I.P. (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 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 118-126. Diperoleh dari <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2579>
- Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*. Edisi ke 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanto, R., Sumaryono, W., & Djoharsjah. (2020). Pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Majalah Farmaseutik*, 16(1), 64-73. Diperoleh dari <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/48714>
- Winarno. (2018). *Metodologi penelitian dalam pendidikan jasmani*. Malang: UM Press.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. 6th Edition. Boston: Mc.Graw-Hill.

