

DAFTAR PUSTAKA

- Adam. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Distro RSCH di Yogyakarta. (*Jurnal Manajemen Pemasaran*: 25)
- Alma. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. 2013. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 Edisi Kedua*:172. Jakarta. Bumi Aksara.
- Arikunto. 2013. *Pokok-Pokok Materi Statistika 1 Edisi Kedua*:221. Jakarta. Bumi Aksara.
- Brunner. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. (*JAB*:57).
- Cresswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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. (*Diponegoro Journal of Management* :997-1009).
- Febby, Lotje, Yantje . 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. (*Jurnal Manajemen Bisnis*: 10)
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. (*Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol31,121-123*).
- Fitriany, F. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Sucofindo (Persero) MAKASSAR* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Ghozali. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3, 105. Jakarta: Salemba empat).
- Hamzah, N. 2016. Analisis pengaruh citra perusahaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (*Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*:115).
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti. 2016. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. (*jmm17*: 102).
- Kotler. 2012. Marketing Management. *The Millennium Edition, Ten Edition, USA: Prentice Hall., Inc.*

- Kotler and Amstrong. 2015. *Principles of Marketing. 15e Global Edition*. Pearson.
- Kotler and Keller. 2016. *Marketing Management. 15e Global Edition*. Pearson.
- Kotler, P. & Keller, K, L. 2016. *Dalam buku Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi ke-13. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller, KL. 2016. Principles of Marketing. 10th ed. *Published of Prentice Hall, New Jersey*.
- Kotler. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1 dan 2. Penerbit *Prenhallindo*, Jakarta.
- Leni & Nurul. 2019. *Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya*.
- Maramis, S. 2017. Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM, 2017: 25)*.
- Maramis, S. 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Margareta, Leni Cicilia; Widyawati, Nurul. Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Sate Taichan Goreng Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM, 2019:87)*.
- Montung, Jantje, Decky. 2015. *Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya*. (*Jurnal Manajemen, 9, 10, 13, 21*). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Parasuraman. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Citra Perusahaan*.
- Pranda, Y. 2018. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Priyastama. 2018. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Riyadi & Ardiyanto (2015). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). (*Jurnal Administrasi Bisnis: 6*).
- Romney, Marshall B. Steinbart, (2015). “*Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13, Alihbahasa : Kikin sakinah Nur dan Novita Puspasari*”. Jakarta: Salemba empat.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. (*Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*), Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. (*Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*), Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. (*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Pemasaran Jasa. *Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta.
- Sujarweni, Wiratna.2014. SPSS Untuk Penelitian. *Pustaka Baru Press*, Yogyakarta.
- Soemirat & Adiarto. 2017. Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *ADVIS (Journal of Advertising: 11)*.
- Syaifullah & Mira. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (persero) Batam. *IM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, volume 62: 86-91).
- Tjiptono. 2012. (*Manajemen Pemasaran*. IN MEDIA: Bogor: 312).
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. 2014. *Metodelogi Riset untuk Riset Bisnis & Ekonomi : Bagaimana Meneliti dan Menulis Telisi?*, Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., & Diana, S. 2015. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F., & Diana, S. 2015. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2016. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Barang Kantor Pos Semarang).(*Jurnal Ilmu Administrasi Dan Bisnis.Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis*).
- Ujang Suwarman. 2011. *Perilaku Konsumen*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- WIJAYANTI, Ririn Angget. *Pengaruh Citra Merk, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merk Oppo (Studi Kasus Pada Konsumen Carrefour ITC Cempaka Mas Jakarta)*. 2021. PhD Thesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

<https://idalamat.com/alamat/75151/sucofindo-laboratorium-sentral-cibitung-kantor-cabang-bekasi-jawa-barat>

<https://www.sucofindo.co.id/>