

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Indomaret Kecamatan Mowewe, Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Volume 13 no. 2.*
- Buchari, Alma, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung:Alfabeta
- Bagaskoro. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal of Engineering Management Research Volume 2 No. 3.*
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Febrianti, Ilza dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dan dampaknya terhadap *Brand Image*. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis dan Manajemen Volume 11 No. 2.*
- Fiqihtha, Elmi dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 2 No.3.*
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2021. *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.2.9*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, Abdul dkk. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Volume 4 No. 1.*
- Guntur, Dr. Effendi M. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran+MembangunCitra Negara*. Sagung Seto, Jakarta
- Hair Jr, Joseph F dkk. 2014. *Multivariate Data Analysis*. Edisi Internasional. *England: Pearson Education Limited*

- Ilham, rico dan Didit Darmawan. 2022. Pengaruh Promosi Penjualan, Diversifikasi Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Kewirausahaan Vol.2 No.1*.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta:Erlangga
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition,Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012.*Marketing Manajemen 13*.New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. EdisiKedua, Salemba Empat, Jakarta
- Mamang, Etta dan Sopiah, 2014. *Perilaku Konsumen*. Edisi pertama, i Yogyakarta
- Maramis, dkk. 2018. Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Air manado. *Jurnal EMBA Volume 6 No. 3*.
- Noor, Fahtira Virdha. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan Suasana tookterhadap keputusan pembelian Konsumen pada rumah makan Bebek Bakar Madu.*Skripsi: Universitas Pelita Bangsa*
- Rahmat, dkk. 2023. Pengaruh Citra Merek dan Promosi penjualan terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Honda Scoopy di Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Management Sains (JEMS) Volume 4 No. 1*.
- Savafi dan Hawignyo. 2021. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Merek terhadap kepuasan konsumen kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen Volume 13 No. 1*.
- Trisnawati, dkk. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik RH Medica Malang. *Bursa : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 2*.
- Wijayanti, dkk. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP)Firmansyah dan rekan Cabang Denpasar. 2022. *Jurnal STIMIForum Manajemen Volume 18 no. 1*.