

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim M, Ali. 2017. *model kepuasan pelanggan: Analisis kualitas produk dan kualitas layanan terhadap citra merek pada giant Citra Raya Jakarya*. Jurnal Manajemen, Volume XXI NO 03, Oktober 2017. Universitas Merau Jakarta Indonesia
- Afrizawati. 2012. *analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada hotel Arista Palembang*. jurnal oriasi bisnis, edisi ke VII, Mei 2012.
- Arumsari, Assarui. 2012. *Managemen produk*. Jakarta: Salemba 4.
- Aaker (1996) *Bren image new york*: Cree pres.
- Aaker. 1991, *Managemen merek*. Jakarta: mitra utama.
- Angipora, Marius. 2002. *Dasar -Dasar Pemasaran*. Edisi Kedua. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Bilgies, Ana Fitriyatul. 2016. *Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo*. Jurnal Ekonomi. Vol. 1, No.1. Universitas Kadiri.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2013. *Kepuasan pelanggan: CAPS (Center For Academic Publishing Services)*
- Kasino. 2018. *pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan penetapan harga Kepuasan pelanggan PT.Mitra Tour & Travel Sidoarjo*. jurnal ekonomi &

Bisnis, volume 3 nomor 1, Maret 2018, Hal 623-642. Universitas Maarif

Hasyim Latif Sidoarjo

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip 2003. Manajemen pemasaran edisi kesebelasan, Jakarta : Indeks kelompok gramedia.

Kotler dan Keller. Manajemen pemasaran. Jakarta. Erlangga.

Kotler, Keller. 2015 Marketing management: 14 edition, New Jersey: Prentice Hall, Pearson Hall

Kotler. 2009. Manajemen pemasaran. Edisi ke 13 jilid 1. Jakarta: Erlangga

Lovelock, et-al (2011), Marketing Services: Orang, Teknologi,

Lien, C. H., M. J. Wen., L. C. Huang, & K. L. Wu (2015) Online Hotel Booking: The Effects of Brand Image, Price, Trust and Value On Purchase Intentions. Asia Pacific Management Review, Vol. 20, 210-218

Meisara, Napitupulu. 2019. *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan Pelanggan*. Jurnal manajemen bisnis, vol 17 no 1, Januari-April 2019
P-ISSN: 2338-41794 E-ISSN 2579-7476. FE UNKRIS

Napitupulu. 2019. *Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pada PT. Ramayana Lestari Sentosa*. Universitas Prima Indonesia.

Oliver, R. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.

Patrik, Pridalkó, 2007, An Alternative Approach To Brand Image Building – How

- To Drive Decathlon's Passion Brands To Success In Hungary,
International Marketing specialization, Budapest
- Parasuraman A., V.A, Zeithaml, And L.L, Berry. SERVQUAL: A multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality. Journal Of Retailing, Vol. 64.1988.
- Pangandaheng, Fony. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2.*
- Pradana, Anjarini, Harnoto. 2020. *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. jurnal ekonomi, vol 3 no 1, Januari 2020, E-ISSN 2509-340 P –ISSN 2614 – 3259*
- Pertiwi, Afridola. 2020. *pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra Merek terhadap kepuasan pelanggan parabola matrix dikota batam. Jurnal Ilmiah Core IT, E-ISSN 2548-3528 P-ISSN 2339 -1776. Universitas Putera Batam*
- Sulistiyanto W.S & Equis Soliha. 2015. *pengaruh persepsi harga, citra perusahaan Dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Pada apotek 'Della Semarang'. Universitas Stikubank Semarang*
- Schiffman, kanuk. 2004. Brand image. Edisi 7. Jakarta; Prentice hall
- Tjiptono. 2002. Kepuasan pelanggan. Yogyakarta: Cv andi offset.
- Tjiptono. 2008. Stategi pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta.
- Wijaya, Hartadi. 2018. *Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk dan citra Merek terhadap kepuasan pelanggan sepeda motor sport Yamaha*

YZF-R25 di kota Cilegon.jurnal industry services,volume 4 no 1, oktober
2018.Universitas Baten Jaya

Yanuarista,Djoko W, Widiartanto. 2016. *Pengaruh citra merek,kualitas produk
Dan nilai pelanggan terhadap kepuasang pelanggan dalam
Menggunakan produk Tupperware (studi pada konsumen PT.Tiara
Kinarya sakti ,kudus)*. Universitas Diponegoro.