

DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin Rizal & Kristianti. 2018. Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk UPNORMAL SEMARANG. Vol. 15 Edisi 2. *Universitas Stikubank, Semarang*.
- Alvi, Abdul Khaliq. *Impact Of Employee Characteristics And Their Performance On Customer Satisfaction*.
- Barjoei & Esmaeilpour. 2016. *The Effect Of Corporate Image On Customer Satisfaction Through Brand Equity. Advances In Management & Applied Economics*, Vol. 6, No. 4, 2016, 95-109.
- Bilgies , Ana Fitriyatul. 2016. Peran Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*. Vol. 1, No.1
- C. Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Choiriah dan Liana. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Universitas Stikubank, Semarang*.
- Ghazali, Et Al. 2019. *Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction*.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hardiningtyas, dkk. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 3 No. 2.
- Indrawati, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelangganservice Center. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Mansori, Shaheen. 2018. The Effects Of Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty: Evidence From Malaysian Engineering Industry. *International Journal Of Industrial Marketing*. Vol. 3, No. 1
- Meisara & Napitupulu. 2019. Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.7. No. 1

- Oliver, R. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: Mcgraw-Hill Education.
- Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Katalogis* Volume 3 Nomor 2.
- Parasuraman A., V.A, Zeithaml, And L.L, Berry. SERVQUAL: Amultiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Ofservice Quality. *Journal Of Retailing*, Vol. 64.1988.
- Prasetya dan Ibrahim. 2017. Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 4 No. 2.
- Pratiwi dan Maskan. 2019. Pengaruh Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*. Volume:5 Nomor:1.
- Qin, H., Prybutok, V.R., And Zhao, Q.(2009). “Perceived Service Quality Food Restaurants: Empirical Evidence From China”, *International Of Quality And Reliability Management*, Vol. 27, No, Pp.424-437.
- Sekaran, Uma Dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta. Salemba Empat.
- Setiawan, A., & Sayuti, A. (2017). Effect Of Service Qu,Ality, Customer Trust, And Corporate Image On Customer Satisfaction And Loyalty. *IOSR-JBM. E-ISSN: 2274-478X, P-ISSN:2319-7668 Vol 19 Issue 5 Ver III*.
- Shirley, Harrison.1995. *Public Relations: An Inroduction*. Thomson Learning
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surbendi & Komara. 2019. Effect Of Prices, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction. *Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan Dan Bisnis*. Vol. 4 No. 1.
- Susilowati, dkk. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Yang Di Moderasi Oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*. Vol. 4 No.2.
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality And Satisfaction* (Ed 3). Yogyakarta. Andi