

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggelina, N. W., & Rastini, N. M. (2019). Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen: Vol. 8, No. 8*. Universitas Udayana, Bali.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia: Vol. 9, No. 1*. Universitas Muhammadiyah, Jember.
- Basalamah, F. (2010). Pengaruh Komunitas Merek terhadap *Word Of Mouth*. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi: Vol. 17, No 1*.
- Christine & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan *Word Of Mouth* terhadap *Customer Satification* pada Produk Wallpaper UD. Elegance Interior. *JMBE: Vol. 6, No. 1*. STIE Eka Prasetya, Medan.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo. 2006. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPF-UGM
- Fatoni, A. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Distro Rich Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantar: Vol. 1, No. 4*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasfar, F. (2009). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Joesyiana, K. (2018). Pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan Media Online Shop Shoppe di Pekanbaru. *Jurnal Valuta: Vol. 4, No. 1*. Akademi Sekretari dan Manajemen Persada Bunda.
- Keller, K. (2016). *Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity*. *Journal of Marketing: Vol.1, No.22*.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, (2007), *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

- Kurnia, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Maskapai Reasuransi Indonesia TBK. *Economic, Accounting, Management and Business: Vol. 1, No. 1*. Universitas Pamulang, Banten.
- Lutfiyani, V., & Soliha, E. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada KSPPS Bondho Ben Tumoto Semarang). *Management Dynamic Conference 5 (Madic 5)*. Universitas Stikubank Semarang.
- Majid, S. A. (2015). *Cutomer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Naufal, M. H., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh *Brand Image dan Brand Love* terhadap *Purchase Decision* melalui *Word of Mouth* . *Management Analysis Journal: Vol. 2, No. 2*.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Vol. 6, No. 2*. STIE Dr. Khez. Muttaqien Purwakarta.
- Prastiyani, I., Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh *Word Of Mouth, Brand Image, Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di SPBU 44.513.20 CAMPUREJO BOJA. *Journal Of Management: Vol. 2, No.2*. Universitas Pandanaran Semarang.
- Pratiwi, U., & Maskan, M. (2019). Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis: Vol.5, No.1*. Politeknik Negeri Malang.
- Putra, R. B., Yeni, F., Fitri, H., Harefa, Y. V., Ningsih, N. S., Ramdhanu, A., et al. (2019). Dampak Nilai Pelanggan dan Relationship Marketing dalam Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Citra Merek sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis: Vol. 1, No. 2*. Universitas Dharma Andalas.
- Quluk Khusnul, dkk. (2018). Pengaruh *Word Of Mouth* dan Harga serta Kualitas Produk Galvalum terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Kontruksi Lumajang. *Jurnal Riset Manajemwn: Vol. 1, No. 1*. STIE Widya Gama Lumajang.
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT PLN (Persero) area Manado. *Jurnal EMBA: Vol.7, No.1*. Universitas Sam Ratulangi Mandado.

- Solechah, & Soliha, E. (2015). Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Nilai Pelanggan dan Dampaknya pada Kepuasan serta Loyalitas Nasabah. *4th Economics & Business Research Festival: Vol 1, No.6*. Universitas Stikubank Semarang:
- Stanton, William J. 1984. *Fundamentals of Marketing.8<sup>th</sup> Edition*. Mc Graw Hill.
- Sulistiyanto, & Soliha (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Della di Semarang. *Prosiding Seminar Nasional & Call For Papers*. Universitas Stikubank Semarang.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.