

DAFTAR PUSTAKA

- F. Tombokan, Lotje Kawet, dan Yantje Uhing. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen pengguna Taplus BNI Cabang Utama Manado*. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.552-56
- Gunardi, Charlie Giovani dan Erdiansyah, Rezi. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. Prologia Vol. 3, No. 2, Desember 2019, Hal 456–463
- Hariyono, Rochmat Hidayat. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan (Studi Pada Lapangan Futsal Hidayat Futsal Square)*, Vol 2 No 4 JURNAL MANAJERIAL
- Harjati, Lily dan Venesia, Yurike. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala*. Volume 1 Nomor 1 Oktober 2015
- Hidayat, Rachmad.2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. <https://www.herugan.com/tutorial-spss-lengkap-dengan-contoh-cara-olah-data-kuesioner>
- Indra Budaya, dan Heppi Syofya. 2019. *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Feri Pelaminan*. Jurnal Administrasi Nusantara (JAN) Volume 2 No. Desember2019
- Kotler, Philip dan Garry Amstronng. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedelapan, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Garry Amstronng. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1.Jakarta: Erlangga

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Mirsya, Satria dan Nasution, Affandy.2017. *Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil I Medan*. Vol. 1 No. 1 April 2017
- Muhammad, Harris dan Widiyanesti, Sri.2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rock N' Roll Haircutting Bandung*. Vol.3, No.1 April 2016
- Peter, J Paul dan Olson, Jerry C..2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi keempat, Jakarta: Erlangga.
- Prof. Dr. Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Septiana, Nurul dan Istiyanto, Budi.2019. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Oesman's Barbershop Surakarta*. Jurnal Education and Economics – Vol.02, No.03 (Juli-September) 2019
- Suwandi, Sularso, dan Suroso. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Citra Mereka Terhadap Kualitas dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres di Kantor Pos Bondowoso dan Situbondo*, JEAM Vol XIV April 2015
- Tarinda, Resti dan Zaini, Achmad.2018.*Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Scissors Barbershop Malang*. Volume:4 Nomor:1, Juni 2018
- Tjahjaningsih, E. 2013. *Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour di Semarang)*. Media Ekonomi dan Manajemen, 28(2).
- Tjiptono, Fandy. Chandra. Andriana. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI