

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity : Capitalizing On The Value Of A Brand Name*. The Free Press.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99.
- Amarsaid, D. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Member Bento Gym Jakarta Timur). Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Azizah, N. N. (2020). Pengaruh Harga dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Pembelian di Swalayan Ngabar Business Center Ngabar Siman Ponorogo. Undergraduate (S1) thesis, IAIN Ponorogo.
- Baharudin, I. (2020). Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelaksanaan Lelang Online dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. JBA Indonesia cabang Meruya Jakarta Barat. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Byun, K. J., Park, J., Yoo, S., & Cho, M. (2023). *Has the COVID-19 pandemic changed the influence of word-of-mouth on purchasing decisions? Journal of Retailing and Consumer Services*, 74(May), 103411.
- Crismonita, R., & Prihatini, A. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Maskapai Lion Air (Studi Pada Penumpang Rute Semarang - Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 561–570.
- Dr. Hotden L. Nainggolan, Ms., & Tobing, B. N. L. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Presepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Departemen Store TBK Batam City Square. Universitas HKBP Nommensen Medan.
- Effendi, A. Z. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Travel Umroh Dan

- Haji Plus PT. Inyong Travel Barokah. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Hanaysha, J. R. (2022). *Impact of social media marketing features on consumer's purchase decision in the fast-food industry: Brand trust as a mediator. International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2), 100102.
- Hanaysha, J. R., Shaikh, M. E. Al, & Alzoubi, H. M. (2021). *Importance Of Marketing Mix Elements In Determining Consumer Purchase Decision In The Retail Market. International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 12(6).
- Hidayah, D. W. (2021). Pengaruh Harga Kompetitif, Pemasaran Digital dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Telkom Indihome di Telkom Plasa Lumajang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Jaori, V. M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Milenial di Wilayah Jakarta. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.
- Kharisma, D., Mursito, B., & Hadi, S. (2020). Keputusan Penggunaan Jasa Gojek Di Surakarta Ditinjau Dari Persepsi Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah (Smooting)*, 18(3), 289.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (B. Sabran, A. Maulana, & W. Hardani (eds.); 13th ed.). Jakarta : Erlangga.
- Lagautu, J., Soegoto, A. S., & Sepang, J. L. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt.Matahari Department Store Mantos. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 751–760.
- Mutiawati, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Pengambilan Keputusan Pemakaian Jasa Service Pada Honda Angwin Motor Surabaya Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan Konsumen, Pengambilan Keputusan, Kepuasan Konsumen*.
- Ningtyas, I. N. R. (2020). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Bekas (Studi Pada Mashuri Motor Pasuruan). Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Nugroho, I. K., Suwandari, L., Setyanto, R. P., & Heryawan, A. (2022). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Peningkatan Business Performance Pada BUMDES “Dadi Mulya” Desa Alasmalang Kecamatan Kemranjen Kabupaten

- Banyumas. *Mid Year National Conference*, 1(1), 343–355.
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*. *Journal of Marketing*.
- Perdana, F. I., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT. Pos Indonesia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(Vol 8 No 7 (2019): Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen), 1–18.
- Putri, A. N. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Serta Kepercayaan dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pos Express di PT Pos Indonesia (Persero) Medan 20000. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Rachmawati, D., Shukri, S., Ferdous Azam, S. M., & Khatibi, A. (2019). *Factors influencing customers' purchase decision of residential property in selangor, malaysia*. *Management Science Letters*, 9(9), 1341–1348.
- Sahli, A. R. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Goride Jakarta. Skripsi thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.
- Sari, Y. (2019). Analisis Citra Perusahaan PT PLN (Persero) (Survei Pada Pelanggan Kota Bandung). Undergraduate Theses, Politeknik Negeri Bandung.
- Sriwindarti. (2020). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Online Grabbike Di Ponorogo. Skripsi (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Waani, N. C., Mangantar, M., & Uhing, Y. (2022). Perbedaan Sikap Konsumen dalam Keputusan Pembelian Niu Green Tea dan Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSRAT). *Emba*, 10(1), 1004–1013.