

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, M. F., Saryadi, & Werdani, R. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol. 11, No. 2. e-ISSN 2746-1297.*
- Afsyah, D. K., & Drs. Suryono Budi Santosa, M. (2022). Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Indonesia di Wilayah Semarang) . *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT: Vol. 11, No. 3. ISSN (Online): 2337-3792.*
- Algifari, M., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon). *e-Proceeding of Management : Vol.8, No. 5. ISSN : 2355-9357 .*
- Aryamti, A. S., & Suyanto., d. A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan . *e-Proceeding of Management : Vol.6, No.1. ISSN : 2355-9357 .*
- Astry, D. A. (2020). Pengaruh Harga, Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jne Express (Studi pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.*
- Bungin, B., & Mashudi. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal Of Management, Volume 5, No. 3. ISSN (Online): 2337-3792.*
- Diputra, I. G., & Yasa., N. N. (2021). The Influence Of Product Quality, Brand Image, Brand Trust On Customer Satisfaction And Loyalty . *American International Journal of Business Management (AIJBM): Volume 4, Issue 01. ISSN- 2379-106X.*

- Dr. Rosnaini Daga, .. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* . Sulawesi Selatan: GLOBAL RESEARCH AND CONSULTING INSTITUTE (Global-RCI) .
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)* (Cetakan pertama ed.). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyanti, I., & Madiawati, P. N. (2021, Agustus). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan The Body Shop Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan. *e-Proceeding of Management*, 8(4).
- Indrasari, D. M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN* . Surabaya: Unitomo Press.
- Lee, S.-P., & Moghavvemi, a. S. (2016). The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A Case of Malaysian Banks . *Asian Journal of Business and Accounting*: 8(2).
- Nastiti, A., & Astuti, d. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Taksi New Atlas Di Kota Semarang. *Diponegoro Journal Of Management: Volume 8, Nomor 1. ISSN (Online): 2337-3792*.
- Naully, C., & Saryadi., d. (2018). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen J.Co Donuts & Coffee Java Supermall Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. X, No. 2*.
- Patmawati, N. S., & Syarif, R. (2020). Pengaruh Harga, Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Emina Di Mall Kota Kasablanka. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika: Vol 3, No 3*.
- Putera, A. K., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen . *Management Analysis Journal 7 (1). ISSN 2252-6552*.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping . *Elsevier Ltd*.

- Rivai, A. K., Suneni, d., & Febrilia, I. (2019 ). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Transportasi Ojek Online Grab . *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI): Vol 10, No. 1. e-ISSN: 2301-8313.*
- Saputra, A. W. (2017). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Isuzu Panther (Studi Kasus pada Konsumen PT. Astra Isuzu International Semarang). *Diponegoro University Journal Of Social And Politic, Business Administration.*
- Satornsantikul, A., & Nuangjamnong, C. (2022). The Impact of Brand Image and Brand Loyalty on Customer Satisfaction: A case study of Luxury Brand in Thailand . *The Journal of Social Sciences Studies and Research. Vol. 02, Issue 04. Online ISSN: 2583-0457 .*
- Siregar, M. K. (2020). Pengaruh Citra Merk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima. Volume I, Nomor II. ISSN Online: 2685-984X.*
- Sukmawati, R. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi, Volume 7, No. 2.*
- Wahyuni, R. C., & Waloejo, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pt Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Semarang.
- Wicaksana, M. R., & Santosa, S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan JNE di Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management: Volume 11, No. 3.*
- Widayanto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk layanan dan Citra Merek (Brand Image) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Simcard IM3 (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis FISIP Undip) . *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. 7, No. 2. ISSN: 22523294.*
- Widiyanto, R., Sumaryono, d. W., & Djoharsjah. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

*Majalah Farmaseutik: Vol. 16 No. 1. ISSN-p : 1410-590x, ISSN-e : 2614-0063.*

Wijaya , F. S., & Hidayat, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Kewajaran Harga, Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tower Cafe Tembalang. *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT: Volume 9, Nomor 3.*