

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, R., Kusumawati, A., & Abdillah, Y. (2017). The Influence of Service Quality on Brand Image and Customer Satisfaction in Airlines Services (Survey of The Garuda Indonesia Passenger Domiciled in Malang, East Java). *Business Management Journal*, 23(1), 122–130.
- Adzoyi, P. N., & Klutse, C. M. (2015). Servicescape, customer Satisfaction and Loyalty in Ghanaian Hotels. *Jurnal of Tourism, Hospitality and Sports. An Internationa; Peer-Reviewed Jornal Vol.10*.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 1653–1664.
- Akbar, M. ., & Parvez. (2018). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty,. *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Aramita, F. (2018). The Effect of Service Quality on Satisfaction and Impact on Loyalty User Transportation Service CV Sempati Star Medan-Banda Aceh. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)*, 46(Ebic 2017), 390–395.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arikunto, S. (2015). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktik*. Asdi Mahasatya.
- Cahya, C., Tri, A., & Fathoni, A. (2018). The Influence of Product Quality, Brand Image, and Price on Purchase Decision with Consumer Satisfaction as Intervening Variable. *Journal of Management*, 2(4), 1–9.
- Cahyani, P. D., Susanto, & Nurullaila. (2021). The Effect of Brand Image, Product Quality and Consumer Satisfaction on Consumer Loyalty (Case Study of Bu Widodo’S Gudeg Restaurant in Wijilan). *International Journal*

of Economics, Bussiness and Accounting Research (IJEBAR), 5(3), 1889–1900.

- Dennisa, E. A., Santoso, S. B., & Manajemen, J. (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*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Dharmmesta., B. S. (2019). *Manajemen Pemasaran*. BPFE.
- Ghozali, I. (2016a). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah, F. (2019). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan _ STIE BHAKTI PEMBANGUNAN*.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5658>
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta.
- Imtihan, I., & Irwandi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Ikan Asin Di Kota Padang. *Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan Dan Perikanan*, 16(1), 75. <https://doi.org/10.15578/jsekp.v16i1.8534>
- Indrawati. (2015). Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi,. *Bandung : Aditama*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indek.
- Kurniawan. (2020). *PELANGGAN (Studi pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Cabang Cempaka Putih). XX(Xx)*.

- Lestari, B. L. S., & Septiani, E. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Iphone Pada Mahasiswa di Universitas Mataram. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 2(1), 11–18. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v2i1.26>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Maulidasari, C. D., Studi, P., Fakultas, M., Universitas, E., & Umar, T. (2023). *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Pengaruh Kualitas , Harga , kepuasan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk Kecantikan Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*. 7, 35–45.
- Mismiawati. (2014). Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. In *J Surg CI Res* (Vol. 5, Issue 1). Pt. Literasi Nusantara Abadi Group.
- Mulyapradana, A., & Lazulfa, A. I. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM. *Institusi Politeknik Ganseha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Nugroho, A. Y., & Magnadi, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Members Game Center Skyland Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–7.
- Nyoman, N., Dewa, R., Rumini, A., & Purnami, A. A. S. (2021). Influence of Product Quality, Promotional Prices and Brand Image on Customer Satisfaction in Brand Furious Bali. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law* 21, 24(5), 13–17.
- Pratiwi, R. A., Juliati, R., & Sa'diyah, C. (2022). The Influence of Brand Image, Product Quality, and Price on Purchase Decisions (Study on iPhone Smartphone Users in Malang City). *Jamanika*, 02(02). <https://doi.org/10.22219/jamanika.v2i02.21963>
- Premayani, N. W. W., & Yoga, G. A. D. M. (2019). Pengaruh Kewajaran Harga

- Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya. *Widya Manajemen*, 1(2), 113–157. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.360>
- Putra Bagaskara, B., & Any Agus Kana, dan. (2021). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen iPhone pada Mahasiswa YKPN Yogyakarta. *Any Agus Kana*, 2(1), 35–56.
- Rahmadhani, S., Ayu Nofirda, F., & Muhammadiyah Riau, U. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi (Studi Pada Merek Apple). *DeReMa(Development of Research Management): Jurnal Manajemen*, 17(2), 205–222.
- Razak, I., & Nirwanto, N. (2016). The impact of product quality and price on customer. *Journal of Marketing and Consumer Satisfaction*, 30(2012), 59–68.
- Rizan, M., Nauli, M. O., & Mukhtar, S. (2017). the Influence of Brand Image, Price, Product Quality and Perceive Risk on Purchase Decision Transformer Product Pt. Schneider Indonesia. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 8(1), 101–119. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.008.1.06>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 16(01), 127–146. <https://doi.org/10.36406/jam.v16i01.271>
- Solling Hamid, R., Manaf, P. A., & Choliq Hidayat, A. (2023). *Manajemen Strategis (Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis)* (Issue December). <https://www.researchgate.net/publication/376857441>
- Sugiyono. (2015). *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Statistika untuk penelitian*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); ke 2). Alfabeta.
- Sukmawati, R. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. *Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas*

Negeri Yogyakarta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4,. ANDI.

Tonce, Y., & Rangga, Y. D. (2022). *Minat Dan Keputusan Pembelian: Tinjauan Melalui Persepsi Harga & Kualitas Produk (Konsep Dan Studi Kasus)*. Penerbit Adad.

Usman, H. (2012). *Pengantar Statistika*. Bumi Aksara.

Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami*. <http://repository.uinsaizu.ac.id/id/eprint/12521>

Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 4(1996), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>

SEMARANG
FEB UNDIP