

DAFTAR PUSTAKA

- Ani Wijayanti Suhartono. (2004). Pentingnya Perilaku Konsumen Dalam Menciptakan Iklan Yang Efektif. *Nirmana*, 6(2), 107–113. <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/dkv/article/view/16335>
- Arian, D. W. (2014). Manajemen Operasi Jasa. *Manajemen Operasi*, 1–65. <https://doi.org/10.1177/004057368303900411>
- Assauri, S. (1999). *Manajemen Pemasaran*.
- Assegaff, M. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Balqiah, T. E., & Hapsari Setyowardhani. (n.d.). *Pemahaman Konsep dan Studi Perilaku Konsumen dalam Pengembangan Strategi Pemasaran*. 1–49.
- Brakus, J. J., Schmitt, B. H., & Zarantonello, L. (2009). Brand Experience: What Is It? How Is It Measured? Does It Affect Loyalty? *Journal of Marketing*, 73(3), 52–68. <https://doi.org/10.1509/jmkg.73.3.52>
- Chanaya, N., & Sahetapy, W. L. (2020). Pengaruh Brand Experience Dan Electronic Word of Mouth (E-Wom) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Wedding Organizer Perfect Moment. *Agora*, 8(1).
- Cheung, W., Leung, L. C., & Wong, Y. M. (2001). Strategic service network design for DHL hong kong. *Interfaces*, 31(4), 1–14. <https://doi.org/10.1287/inte.31.4.1.9663>
- Cooper, D., & Emory, C. W. (1996). *Metode Penelitian Bisnis (5th ed.)* (5th ed.). Erlangga.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (1986). *Metodologi Research* (Jilid 1, 2). UGM.
- Kartajaya, H. (2002). *Hermawan Kartajaya on Marketing*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, H. (2004). *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kesatria, Y., Tarigan, K., & Prihatini, A. E. (2017). *PENGARUH BRAND EXPERIENCE DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR (DENGAN RUTE SEMARANG-JAKARTA)*. 1–9.
- Kodu, S. (2013). *HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA*. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2 Ed). PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009a). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2 Ed). Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009b). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1 Ed). Penerbit Erlangga.
- Ningratri, Y. A. (2017). Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa (3P) Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih STIM Sukma Medan. *Riset & E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 3(1), 50–56.
- Prabowo, B. U. (2018). *Pengaruh Brand Image, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa (Studi Kasus Penumpang KA Kaligung PT KAI Daop IV Semarang)*. <https://doi.org/10.5897/ERR2015>
- Prabowo, Y. W., Apriatni, & Prabawani, B. (2014). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN PAKET PT . POS INDONESIA (Studi pada Kantor Pos Johar Kota Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1–6. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8329>
- Pranadata, I. G. P., Rahayu, M., & Hussein, A. S. (2017). ANALISIS PENGARUH BRAND EXPERIENCE TERHADAP BRAND PERCEIVED VALUE, BRAND SATISFACTION, DAN BRAND LOYALTY (Studi Kasus Pada Industri One Stop Carcare Service di Kota Malang) I Gede Putu Pranadata, Mintarti Rahayu, Ananda Sabil Hussein. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 217–228.
- Putri, K., & Nurcaya, I. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 2(8), 247815.
- Ridwan Zia Kusumah. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran Waroeng Taman Singosari di Semarang. *Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Rina, S. W. (2016). *PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN LAYANAN GO-RIDE (Studi Kasus Pada Pengguna Go-Ride di Kota Tangerang Selatan)*. 41.
- Ruswandi, D. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Mahasiswa Universitas Pasundan*. 1990, 6–7.
- Siregar, D. N. P., & Alfanur, F. (2013). *Pengaruh Brand Experience Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone (Survei Pada Pengunjung Beberapa*

Toko Elektronik Di Bandung).

Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran.* CV Andi.

Umar, H. (1999). *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran.* PT Gramedia Pustaka Jakarta.