DAFTAR PUSTAKA

Ali Hasan. (2018). Jurnal Indovisi: Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pakaian. Indonesoan Indovisi Institue, 1(iii).

Anggraini, N. E., Rachma, N., & Rizal, M. (2019). PENGARUH PERSEPSI KUALITAS DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang Angkatan tahun 2016-2019 pengguna Smartphone Samsung). E – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN, 126–138.

Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2), 2614–3747. https://bmspeed7.com

Das, S., Ghani, M. U., Rashid, A., Rasheed, R., Manthar, S., & Ahmed, S. (2021). How customer satisfaction and loyalty can be affected by employee's perceived emotional competence: The mediating role of rapport. International Journal of Management (IJM), 12(3).

Dita T.U. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Gojek di Palembang. http://eprints.radenfatah.ac.id/3279/

Fadhil Fadhlur R, N Rachma, Afi Rahmat Slamet. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan harga, dan citra Perusahaan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Gojek Malang (studi pada mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi universitas islam malang). Vol 8, No.13. https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/4286

Fandy Tjiptono (2014). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta. Andi

Fandy Tjiptono (2014). Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Felisyanto Felsi, Henny Walsa, Putri Dwi Cahyani (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Vol 19, No.4 https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/11911

Fifin Anggraini dan Anindhyta Budiarti. (2020). Pengaruh Tarif, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepusan Pelanggan Pada konsumen Go-Jek. Vol 8, No.3 https://doi.org/10.26740/jupe.v8n3.p86-94

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis MLTIVARIATE dengan prgram IBM SPSS 25 (Edisi 9). Badan Peneribit Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2020). Partial Lesat Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi menggunakan Program SmartPLS 3.0 . Universitas Diponegoro.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Universitas Diponegoro

Gofur, Abdul (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiami, Jakarta

Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kilat Khusus Mitra Korporat Kantor Pos Purwokerto. Jurnal Ecoment Global: Kajian Bisnis Dan Manajemen, 5(1), 70-79.

Hernikasari, I. (2022). Model Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand:Harga dan Kualitas Produk. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan. 3 (3). 329-346

Ilmi, S., Pawenang, S., & Marwati, F. S. (2020). Pengaruh Choi Siwon Sebagai Brand Ambassador, Brand Image, dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Mie Sedaap Korean Spicy Chicken. Jurnal Ilmiah Edunomika, 4(1), 103–113. https://doi.org/10.29040/jie.v4i01.822

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.

Ismail dan Bambang Triyanto. (2020). Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman. Klaten: Penerbit Lakeisha.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Jeremia dan Djurwati. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Korporat Pada Penggunaan Layanan Pengiriman Surat dan Paket di Kantor Pos Bengkulu 38000.

Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kotler dan Armstrong. (2017). DETERMINASI NILAI PELANGGAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN: ANALISIS KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK DAN ENDORSE.

Kotler dan Keller, (2018). Marketing Management, 15th. Edition, Pearson Pretice Hall, Inc. New Jersey.

Kotler dan Keller, (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.

Kotler dan Keller. (2017). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo

Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Kotler, Philip. (2018). “Manajemen Pemasaran Jilid 1.”

Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016). Marketing Management, Edisi: 15e, United States of America: Pearson Education.

Lepojevic, V., & Dukic, S. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty In The Business Market - An Empirical Study In The Republic Of Serbia1 . Economics And Organization Vol. 15, No 3 , 245 – 256.

Manengal (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. Produktivitas, 2(1), 42–46.

Nibrosun Nabii dan Jojok Dwiridot (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Go-Jek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening: Studi Pada Mahasiswa FISIP UPN Veteran Jawa Timur Vol 6, No.5 https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i5.1026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Nur Uswatun Khasanah, Nur Hidayati dan Muhammad Tody Arsyianto (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Grab Malang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang). Vol 13, No.1 https://jim.unisma.ac.id/index.php/jrm/article/view/23897

Oliver. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents (Vol. 5, Issue 2).

Panjaitan, Roymon (2018). Manajemen Pemasaran. Yayasan Prima Agus Teknik.

Panjaitan, Roymon. (2018). Manajemen Pemasaran. Semarang: Penerbit Sukarno Pressindo.

Priansa, D. J. (2018). Perencanaan & Pengembangan SDM. Alfabeta.

Priharto, S. (2020). Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Diakses pada 11 April 2023 https://accurate.id/marketing-manajemen/indikator-kepuasanpelanggan/

Rolando 2018

Sedjati (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Deepublish. Sholikah et al. 2021. Manajemen Pemasaran: Saat Ini dan Masa Depan. Cirebon: Penerbit Insania.

Sidabutar,Bram Andereas, Santoso, Suryono Budi (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Jasa Gojek DiKota Semarang) http://eprints.undip.ac.id/65013/

Silvia Cendana R. E. W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Smartphone Samsung, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6, No. 4

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2020). DASAR- DASAR MANAJEMEN PEMASARAN (ketiga). CAPS (Center of Academic Publishing Service).

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Tjipono, Fandy (2014). Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta.

Wibowo, Radna Andi (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi ke – 1. Semarang University.

Yolla Nanda T.E, Rusdi Hidayat. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai variabel Intervening Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Gojek di Kota Surabay. Jurnal manajemen dan sains Vol 7, No2. http://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/view/584

UNIVERSITAS MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.