

DAFTAR PUSTAKA

- Abd hul, Yusuf. “Pengertian Merek, Hak Merek Dan Merek Dagang.” dalam https://penerbitbukudeepublish.com/materi/apa-itu-merek/#Manfaat_Pengertian_Merek, diakses tanggal 9 April 2022.
- Afifah, Nur. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan pada Butik Syafa Sumenep” (2019).
- Agustina, eva dkk. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar Oleh:” *Nuevos sistemas de comunicación e información* 5, no. 1 (2021): 2013–2015.
- Alwie, Alvi Furwanti, dan Deny Danar Rahayu. “Analisis Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Terhadap Layanan Hypermart Pekanbaru.” *Jurnal Ekonomi* 17, no. 2 (2009).
- Black Well, Angel, dan Miniard.1994.*Perilaku Konsumen Jilid 1*. Edisi 6. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Budianto, Apri.2015.*Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Departemen Agama RI.1984.*Al-Qur’an dan Terjemahannya*. Jakarta: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur’an.
- Dinawan, Rheindra. “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.” UNDIP Semarang, 2010.
- Familiar, Kukuh, dan Ida Maftukhah. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Management Analysis Journal* 4 (2015).
- Fandy, Tjiptono.2010.*Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- .2014.*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- .2005.*Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- .2000.*Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- .1997.*Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- .2007.*Strategi Pemasaran*. Edisi Pert. Yogyakarta: Andi Offset.

- .2010.*Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fermayani, Riche, Ash Shadiq Egim, dan Romi Rianto Harahap. “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Yamaha Nmax (Studi Kasus Pada PT. Yamaha Tjahaja Baru).” *Jurnal Ecogen* 4, no. 3 (2021): 427.
- Ghozali, Imam.2012.*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- .2013.*Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel.2002.*Working With Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunadi, Edison, Rosalina Tanoto, S Psi, dan M Com Extn. “Pelanggan M-Sport Futsal Center.” *Agora* 6, no. 1 (2018): 1–5.
- Handoko, Bagus. “Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 18, no. 1 (2017): 61–72.
- Harmanzah, Haris. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Raden Wijaya di Kota Mojokerto” (2021).
- Hartini, Grace, dan Asnan Furinto. “Studi Kesenjangan Antara Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Tingkat Kepentingan Pelayanan Pada Blitz Megaplex Di Jakarta.” *Journal of Business Strategy and Execution* 1, no. No 2 (2009).
- Haryoko, Ugeng Budi, Veta Lidya Delimah Pasaribu, dan Ardiyansyah Ardiyansyah. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer).” *Point* 2, no. 1 (2020).
- Hasan, M. Iqbal.2002.*Pokok-Pokok Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Janie, Dyah Nirmala Arum.2012.*Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Juliana, Juliana. “Analisis Pengaruh Brand Image ,Service Quality Dan Price Terhadap Customer Satisfaction.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8, no. 9 (2019): 5867.
- KOMPAS. “Demi Kepuasan Pelanggan, Modena Hadirkan Customer Care.” dalam <https://www.kompas.com/homey/read/2022/01/20/215400076/demi-kepuasan-pelanggan-modena-hadirkan-customer-care-selama-setahun>. diakses tanggal 3 Februari 2022

- _____. “Peningkah Customer Value?” dalam <https://money.kompas.com/read/2021/09/30/133900126/peningkah-customer-value-?page=all#:~:text=Customer value secara sederhana dapat,kualitas pelayanan%2C serta kualitas emosional.> diakses tanggal 3 Februari 2022
- Kotler, Philip.1997.*Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1*(Edisi Bahasa Indonesia dari *Principles of Marketing 9e*). Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip, dan G. Amstrong.2012.*Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller.2016.*Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: PT Indeks.
- _____.2007.*Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: Indeks-Prentice Hall.
- _____.2009.*Prinsip-Prinsip Manajemen Jilid 1 & 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kusuma, Wijaya, dan Novi Marlina. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya.” *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 9, no. 2 (2021): 1174–1180.
- Laksana, Fajar.2008.*Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Latif, Abdul. “Etika Persaingan Dalam Usaha Menurut Pandangan Islam.” *Islamic Economic Journal* 3, no. 2 (2017): 67.
- Lewis, dan Silvia Sari Sitompul. “Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan dan Bisnis.” *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4, no. 2 (2021): 200–213.
- Lodhi, Rab Nawaz. *Effect Of Brand Image On Brand Loyalty And Role Of Customer Satisfaction In It*. Punjab: Comsats Institute Of Information Technology Sahiwal, 2013.
- Lubis, Alfi Syahri, dan Nur Rahmah Andayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.” *Journal of Applied Business Administration* 1, no. 2 (2018): 232–243.
- Lupyoadi, Rambat.2001.*Manajemen Pemasaran Jasa Teori & Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupyoadi, Rambat, dan Deddy A. Hamdani.2006.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- _____.2011.*Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

- Maulana, Ade Syarif. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan PT.TOI.” *jurnal ekonomi* 7, no. No 2 (2016).
- Muhammad.2004.*Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mulyadi.2016.*Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nanda. “Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur.” dalam <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>. diakses tanggal 9 April 2022
- Nizar, Nurul, Marto Silalahi, Sofiyan Sofiyan, dan Onita Sari Sinaga. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Fast Food Indonesia, Tbk Kfc Box Ramayana Pematangsiantar.” *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan* 7, no. 2 (2019): 43–52.
- Nuralam, Inggang Perwangsa.2017.*Etika Pemasar Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*. Malang: UB Press.
- Nurlia, Titim. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Mahasiswa.” *Jurnal Lentera Bisnis* 8, no. 2 (2019): 104.
- Pahlevi, Reza. “YLKI Catat 535 Aduan Konsumen Sepanjang 2021.” dalam [https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-catat-535-aduan-konsumen-sepanjang-2021#:~:text=Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia \(YLKI\) mencatat 535 aduan konsumen selama,aduan konsumen pada tahun itu.](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/10/ylki-catat-535-aduan-konsumen-sepanjang-2021#:~:text=Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat 535 aduan konsumen selama,aduan konsumen pada tahun itu.) diakses tanggal 2 Juli 2022.
- Priyanto, Duwi.2009.*5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyantoro, Donny Dwisatryo. “Isuzu Indonesia Fokus pada Kepuasan Konsumen.” dalam <https://otomotif.kompas.com/read/2021/11/18/181100115/tidak-hanya-jualan-isuzu-indonesia-fokus-pada-kepuasan-konsumen?page=all>. diakses tanggal 2 Juli 2022.
- Purwantini, dan Sendhan Nurseto. “Pengaruh Citra Merek , Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Mustika Ratu Di Fisip Undip).” *Ilmu Administrasi bisnis* 7, no. 5 (2018): 1–7.
- Rahmatulah, Berlian, dan Ismail Razak. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Helm Merek Kyt Di Kecamatan Bintara Kota Bekasi.” *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* 7, no. 3 (2019).
- Rahmawati, Deli Deli. “Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel.” *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)* 3, no. 2 (2020): 21–27.

- Ratih. “Kepuasan Konsumen: Pengertian, Teori, Faktor dan Indikator.” dalam https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/#Teori_Kepuasan_Konsumen. diakses tanggal 9 April 2022
- Rochman, Abdul. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen” (2017).
- Rufliansah, Fahmi Firdaus, Agus Hermani, Daryanto Seno, Departemen Administrasi Bisnis, dan Universitas Diponegoro. “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Rainbow Creative Semarang)” IX, no. Iv (2018): 389–401.
- Ruslim, Tommy Setiawan, dan Mukti Rahardjo. “Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas ada Restoran Abuba Steak di Greenville.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2, no. 1 (2016): 51–65.
- Safrizal, S. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa.” *Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam* 4, no. 1 (2015): 196969.
- Savitri, Ida Ayu Putu Dian, dan I Made Wardana. “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Dan Niat Beli Ulang.” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7, no. 10 (2018): 5748.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, dan Haris Hermawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee.” *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 9, no. 2 (2019): 114–126. dalam <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>.
- Setyowati, Erni. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi.” *Jurnal Manajemen Daya Saing* 18, no. 2 (2017): 102.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, dan Joko Widodo. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial* 12, no. 1 (2018): 15.
- Siregar, Sofyan. 2014. *Stastik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim’s Publishing.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- .2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- .2011.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, dan Susanto.2015.*Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman. “YLKI Catat Indeks Keberdayaan Konsumen RI Masih dalam Tahap Mampu.” dalam <https://www.merdeka.com/uang/ylki-catat-indeks-keberdayaan-konsumen-ri-masih-dalam-tahap-mampu.html>. diakses tanggal 2 Juli 2022
- Sulistiyawati, Ni Made, dan Ni Ketut Seminari. “Kepuasan Pelanggan Restoran Indus.” *E- Jurnal Manajemen Unud* 4, no. 8 (2015): 2318–2332. dalam <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>.
- Sumiati, Nadiyah Hirfiyana, dan Ida Yulianti.2016.*Brand Dalam Implikasi Bisnis*. Malang: UB Press.
- Swastha, Basu.2001.*Konsep dan Strategi Analisa Kuantitatif Saluran Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: BPFU-UGM.
- Syahri, Dinda, M. Iqbal Pratama, dan Yesy Gustiara. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Karibia.” *Jurnal Tansiq* 1, no. 2 (2018): 118.
- Syamsudin, M. “Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.” dalam <https://bpkn.go.id/uploads/document/41b64ac58b0ad0d025f7911dc4d1839d6492214a.pdf>. diakses tanggal 19 November 2021
- Taupik Ismail. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5, no. 1 (2021): 1124–1135.
- Thorik, Gunara, dan Sudibyo Utus Hardiono.2006.*Marketing Muhammad*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Thung, F. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Bina Manajemen* 8, no. 74–95 (2019).
- Trianah, Lilik, Diah Pranitasari, dan Siti Zahrani Marichs. “Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D ’ Besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan)” 26, no. 01 (2017): 105–122.
- Umar, dan Husein.2000.*Riset Pemasarn dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Untoro, Joko.2010.*Buku Pintar Pelajaran SMA/MA IPS 6 in 1*. Jakarta: Wahyu Media.
- Wibowo, Thomas Jose Kurniawan, dan Khuzaini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 9, no. 5 (2020): 1–18.
- Wijaya, Tony.t.t.*Manajemen Kwalitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Yana, R. “PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia).” *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya* 21, no. 1 (2015): 85795.