

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, Stella dan Syarif Hidayatullah. 2020. "Pengaruh Kualitas Harga Layanan Dan Kepuasan Terhadap Kesetiaan Usia Millennial Berkunjung Ke Tempat Wisata." *Jurnal Media Wisata*. 18.1.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arthur, Middleton Hughes. *Strategic Database 3rd Ed*. 2006. Mcgraw Hill.
- Basu, Swasta Dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Beu, Nabilla S., Silcyljeova Moniharapon, dan Reitty L. Samadi. 2021. "Analisis Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Penjualan Ikan Kering Pada UMKM Toko 48 Pasar Bersehati Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 9.3.
- Buchari, Alma dan Dnni Juni Priansa. 2009. *Manajemen dan bisnis syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Clow dan Baack, Integrated Advertising, 2007. *Promotion, And Marketing Communications, Third Edition*, New Jersey.
- Efendi, Nasrul. Sugianta Ovinus Ginting, dan Jimmy Halim. 2020. Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*. 11.2.
- Fauzi, Ihsan. 2008. *Cara Mudah Belajar Pemasaran*. PT Era Intermedia, Surakarta.
- Firmansyah, Anang. 2020. *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: Qiara Media.
- Faizal, Hanim, dan Siti Nurjanah. 2019. "Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Antara." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4.2.
- Garaika, Garaika, and Winda Feriyan. 2019. "Promosi Dan Pengaruhnya Terhadap Terhadap Animo Calon Mahasiswa Baru Dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta." *Jurnal AKTUAL* 16.1.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM Dan MPR Hotel*, Alfabeta, Bandung.

- Gunardi, Charlie Giovani., dan Rezi Erdiansyah. 2019. Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku, *Jurnal Prologia*. 3.2.
- H. Irawan. 2007. Prinsip Kepuasan Konsumen. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hessel, Nogi S. Tangkilisan. 2012. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Istiana, Dipa Mulia. 2021. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Online Roda Dua PT X." *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)* 12.2.
- Idzni, Shofiyah Nurul. 2021. "Pengaruh *Brand image* Dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Wifi Rumah X." *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*. 2.3.
- Juniardi, Asdin., Siti Haerani, dan Abdul Razak Munir. 2018. "Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Novotel Makassar Grand Shayla City Centre." *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship* 1.4.
- J.M Sianipar, Gloria. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Grabbike Di Kota Medan)." *Jurnal Manajemen Danbisnis (Jmb)*. 19.2.
- Kasmir. 2008. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. dan Kevin Lane Keller. 2009. *Marketing Management, USA*.
- Kotler, Philip dan Kelvin L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawati, Tyas., Bambang Irawan, dan Adi Prasodjo, 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan *Brand image* terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember." *E-Journal- Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*. 6.1.
- Kusuma, Wijaya dan Novi Marlina. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*. 9.2.
- Limakrisma, Nandan dan Wilhemus Hary Susilo. 2012. *Manajemen Pemasaran: Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Manalu, Osman. 2019. "Analisa Peramalan Penjualan Dan Promosi Penjualan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada PT. Cakra Anugerah Arta Alumindo Medan." *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 1.1.

- Mar'ati, Nafisa Choirul. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*. 4.3.
- Marine Rosner Klimchuk dan Chandra A. Krasovec. 2007. *Desain Kemasan Merencanakan Merk Produk Yang Berhasil Mulai Dari Konsep Sampai Penjualan*. Jakarta: Erlangga.
- Musftr, Tengku Firli. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Mufida, Alfi Nur. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merk Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Celcius Cabang Kota Malang)." *E – Jurnal Riset Manajemen prodi MANAJEMEN*. 9.12.
- Nugroho, Setiadi. 2010. *Perilaku Pelanggan: Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Peter, Paul J., dan Olson, Jerry C. 2014. *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran*. Mc Graw Hill Education. Jakarta: Salemba Empat.
- Puspa, Rani., Angrian Permana, dan Erika Karunia. 2020. "Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Bauran Pemasaran Pada Supermarket -Store Krakatau Junction." *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*. 13.2
- Sinaga, Onita Sari. 2020. "Mampukah Citra Merek, Fasilitas Dan Kepercayaan Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Taman Hewan Kota Pematangsiantar." *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*. 8.2
- Sujianto, Agus Eko. 2009. *Aplikasi Statistik*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Shimp, Terence A. 2014. *Komunikasi Pemasaran Terpadu Dalam Periklanan Dan Promosi*. Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat.
- Suarni, Eka., Desmawaty Hasibuan, dan Raja Saul Marto Hendry. 2021. "Analisis Strategi Produk, Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi di Rantauprapat." *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)* 1.1
- Sudarsono, Heri. 2017. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*. Jember: CV Pustaka Abadi.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

- Sahir, Syafrida Hafni. 2021. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Saladin, Djaslim. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Sudirman, Acai., Fitria Halim, dan Robetmi Jumpakita Pinem. 2020. "Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Dampak Citra Merk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek." *Jurnal penelitian KOMPETITIF*, 3.3.
- Slat, Andre Henri. 2013. "Analisis Harga Pokok Produk Dengan Metode Full Costing Dan Penentuan Harga Jual." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1.3.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Pelanggan Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Syaipudin, Latif. "Efektifitas Media Komunikasi di Tengah Pandemi: Respon Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Kabupaten Tulungagung." *Kalijaga Journal of Communication* 1.2 (2019): 165-178.
- Tamzeh, Ahmad Dan Suyitno. 2006. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Lembaga Kajian Agama Dan Filsafat (Elkaf).
- Tasmara, Toto. 2002. *Membudayakan Etos Kerja*, Gema Insani Press, Jakarta
- Tjiptono, Fandy, *Brand Management & Strategy*. 2015. Yogyakarta: Andi.
- Tunggal. 2008. *Dasar-Dasar Customer Relationship Management (CRM)*, Harvindo, Jakarta.
- Thomas S. Kaihatu. 2007. *Manajemen Komplain*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit CV. ANDI OFFSET.
- Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Usvela, Efit Nurul., Qomariah dan Yohanes Gunawanwibowo. 2019. "Pengaruh *Brand image*, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. 5.2.
- Veva, Dwi Geno. 2015. "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru." *JOM FISIP*. 2.2.
- Wardhana, Francesco Ardhi, dan Firdaus Marsahala Sitohang. 2021. "Pengaruh Produk, Harga, Tempat Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warkop Benpadang Sidoarjo." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 10.3.

Zulkarnaen, Wandy., dan Neneng Nurbaeti Amin. 2018. Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Terhadap Rema Laundry Dan Simply Fresh Laundry Di Jalan Cikutra Bandung), *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*. 2.1.