

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, 2000. *Manajemen Ekuitas Merek*, Alih Bahasa oleh Aris Ananda. Jakarta: Mitra Utama.
- Adam, 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Ainurrofiq, 2007. *Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Konsumen E-Commerce (Studi Pada Konsumen Ecommerce Di Indonesia)*. Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya. Malang.
- Almadea, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Produk Penghimpun Dana Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)*. Jom FISIP Volume 4 No. 2 Oktober 2017
- Anggriana, R., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online «OM-JEK» Jember*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 137–156.
- Ariska, V., Qomariah, N., & Wijayanti, B. (2020). *The impact of service quality, price, products, and trust on «kober mie setan» consumer satisfaction*. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(4), 1782–1785.
- Assuari. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Persada *American Marketing Association*. Commite of Definition, 21.
- Atmanegara, S. Y., Cahyono, D., Qomariah, N., & Sanosra, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Perusahaan , dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, E-ISSN : 2541-2566, 9(1), 79–89.
- Batari, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Ford* *Journal of Management & Business SEIKO Vo; 2 No 1 2018*
- Darmadi. D. Sugiarto, Tony sitijak 2001. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran : Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa
- Djanas, A. (2016). *Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Serta dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan*. *JSM (Jurnal Sains Manajemen) Program*, V(2), 184–192.
- Durianto 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ekaputri, 2016. *Pengaruh Brand Experience terhadap Kepuasan Konsumen Survei pada Konsumen Klinik Skin Care di Kota Bandung*. *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis - Vol 7 No 1 Maret 2016*
- Ferdinand , 2006. *Etika Bisnis Dan Profesi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program*. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indarto, E. W., Suroso, I., Sudaryanto, S., & Qomariah, N. (2018). *the Effect of Brand Image and Product Attributes on Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(3), 457–466.
<https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.03.10>

- Indirasari, 2019. Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Pada E-Commerce Di Indonesia. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi) Vol 3 no 3
- Iriyanti, E., Qomariah, N., & Suharto, A. (2016). PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DEPOT MIE PANGSIT JEMBER. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 2(1).
- Khoo, S., Ha, H., & McGregor, S. L. T. (2017). Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore. *International Journal of Educational Management*, 31(4), 430–444. <https://doi.org/10.1108/IJEM-09-2015-0121>
- Kotler. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid 1. Jakarta: Prehallindo
- Kunto, 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di *The Light Cup Café* Surabaya Town Square Dan The Square Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-7
- Lupiyoadi, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsellina, 2019. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Uniqlo di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, Volume I No. 4
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221.
- Mayer et. Al. 1995. *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 8(3), 104–133. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JInoMan/article/viewFile/9342/7643>
- Nursaid, N., Purnomo, S. H., & Qomariah, N. (2020). The Impact of Service Quality and Institutional Image on the Satisfaction and Loyalty of Master of Management Students. 1st Borobudur International Symposium on Humanities, Economics and Social Sciences (BIS-HESS 2019, 436, 156–161. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.033>
- Qomariah, N. (2008). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan dan loyalitas pelanggan: (Studi kasus pada Universitas Muhammadiyah Jember). Universitas Jember.
- Qomariah, N. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 177–187.

- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Cahaya Ilmu. https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY
- Qomariah, N., Budiastuti, A., Sanosra, A., Susbiani, A., & Budisatoto, E. (2020). Building Student Satisfaction and Loyalty Based on Service Quality and Institutional Image. *7(9)*, 24–33.
- Qomariah, N., Fahrurrozi, A., & Rozzaid, Y. (2020). Efforts to Increase Retail Customer Satisfaction. *International Journal of Economics and Management Studies (SSRG-IJEMS)*, *7(7)*, 25–31.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan , Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Aplikasi Manajemen*, *11(3)*, 445–457. <https://doi.org/10.1016/j.eneco.2016.05.009>
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* *9(2)*, 114–126. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32528/jsmbi.v9i2.2819>
- Setyawati, W. A., Rifai, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani, Jurnal Politik dan Sosial kemasyarakatan*, *10(2)*, 50–63.
- Simamora, 2001. *Tujuh Langkah Membangun Merek Yang Kuat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soliha, E., Rizal, A., Maskur, A., Mawarni, N. B., & Rochmani, R. (2019). Service quality, bank image, and customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, *8(10)*, 2667–2671.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, *7(1)*, 69–84. <https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i1.249>
- Sudaryana, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang *Journal of managementReview Vol 4 no 1*
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno 2012. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Sutrisno, Cahyono, D., & Qomariah, N. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN , KEPERCAYAAN SERTA CITRA KOPERASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS ANGGOTA. *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, *7(2)*, 157–174.
- Swastha, 2008. *Menejemen Pemasaran Modern*. (edisi 2), yogyakarta : Penerbit Liberty-Yogyakarta.
- Tjiptono , Fandi .2071. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Usvela, E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2019). Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herbalife.

- Jurnal Manajemen dan Bisnis Indoensia, 5(2), 300–312.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32528/jmbi.v5i2.2930>
- Utami, 2013. Analisis Pengaruh Trust Dan Commitment Terhadap Kepuasan CV. Sumber Jaya Sakti Tarakan. JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN Vol. 1, No. 2
- Winarno , 2018 . Analisis Pelayanan Konsumen Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kedai Kopi Maxx Coffee Cabang Hotel Aryaduta Manado Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1248 – 1257
- Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 3(1), 61–80.
- Yanuar, M. M., Qomariyah, N., & Santosa, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen optik marlin cabang jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3(1).
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa: Konsep Dan Implementasi Ekonomi*. Yogyakarta : FE – UII.
- Yuliati, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). Jurnal Ilmiah Ekonomi