

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2017). Manajemen Nyeri Pada Lansia dengan Pendekatan Non Farmakologi. *Jurnal Keperawatan*, 2(1).
- Anggriana.R. (2017). Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan Jasa Ojek Online “Om Jek” Jember. *Jurnal Sains*, 7(2), 137–156.
- Astuti, A. K. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3), 107–120.
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.217>
- Bilqies. (2016). Peran Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio Skincare Clinic Sidoarjo. *Eko Nika*, 1, 78–90.
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Lewis dan Booms (1983) dalam F. Tjiptono dan G. Chandra (2011:180) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuh. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Imam, G. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat*. Universitas Ponegoro.
- Imam, G. (2016). *aplikasi analisis multivariate dengan program spss 23* (8th ed.). Universitas Ponegoro.
- Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Ponegoro.
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(7), 1984–2000.
- Keller, P. K. dan. (2016). *marketing management* (15th ed.). pearson education.
- Kotler, P. dkk. (2012). *Marketing Management, Fourteenth Canadian Edition* (14 th Edit). Pearson Education canada.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behaviorial Consequenses Of Service Quality* (New jersey).
- Philip Kotler, dan G. A. (2017). *Principles of Marketing*. pearson.
- Safitri, L. D., Fatimah, F., & Wibowo, Y. G. (2022). Analisis pengaruh promosi, citra merek dan harga terhadap keputusan pembelian e-commerce shopee pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1, 189–196.
- Sasongko, felita dan D. H. S. (2013). Managing services marketing: text and readings. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(2), 215–218.
<https://doi.org/10.1590/s1415-65552003000200015>
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sumarwan, U. (2015). *PERILAKU KONSUMEN TEORI PENERAPAN NYA DALAM PEMASARAN*. Galia Indonesia.

Zeithaml, V.A., M. j. B. (2013). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Mc.Graw-Hill.

Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*”. Jakarta: Rineka Cipta.

Billagio, P. (2016). Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan billagio *skincare clinic* sidoarjo. 1(1), 78–90.

Diansyah, & Nurmalasari, A. I. (2017). Pengaruh Pemasaran Internet Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kesadaran Merek Sebagai Variabel Intervening Pada Mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. *Journal of Business Studies*, 2(1), 84–98.

Djanas, A. (2016). Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Serta dampaknya terhadap Loyalitas Wisatawan. *JSM (Jurnal Sains Manajemen) Program*, V(2), 184–192.

Fandy Tjipto, 2000, *Strategi Bisnis Modern*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Ferdinand, Augusty (2014). *Metode penelitian Manajemen; pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertasi ilmu Manajemen* semarang: Universitas Diponegoro

Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Keempat*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(2015), 64–74.

Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika*, 1(2015), 64–74.

- Hasaruddin, W (2017). Pengaruh kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pengunjung Wana Wisata Tanjung Papuma Jember. 5(2).
- Heidrick and Struggles. 2009. *The adoption of Digital Marketing in Financial. Services under Crisis*.
- Inten Surya Utami, I., & Jatra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Inten Surya Utami, I., & Jatra, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(7), 252117.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- 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.
- Kotler, P. dan Amstrong G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa-Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar prabu. 2005. *Perilaku konsumen edisi Revisi*. Bandung:Rafika Aditama.
- 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.
- 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. Retrieved from
- Napik, A., Qomariah, N., & Santoso, B. (2018). Kaitan Citra Merek, Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Blackberry. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 3(1), 73.
- 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)

- Qomariah, Nurul. 2016. “*Marketing Adactive Strategy*”. Jilid 1, Jember: Cahaya Ilmu.
- Rangkuti, F. (2009), *The Power of Brands : Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek (Plus Analisis Kasus dengan SPSS)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Saleh, A Muwafik. 2010. “*Manajemen Pelayanan*”. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen- pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. (N. WK, Ed.). Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Santoso, Singgih. 2000. “*Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*”. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- 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.
- 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.
- Simon, K., Utami, C. W., Padmalia, M., Bisnis, F. M., & Ciputra, U. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. 1(September 2001), 1–6.
- 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.
- Sudaryono. 2014. *Perilaku Konsumen – Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta Pusat: Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta CV 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta CV

- 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.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.
- Swasta, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran modern*. Yogyakarta: LIBERTY OFFSET.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 86.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi Umar, Husein. 2005. “Metode Penelitian”. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *pemasaran strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Vieira, V. (2003). Managing services marketing: text and readings. *Revista de Administração Contemporânea*, 7(2), 215–218.
- Windiawati, & Sari, M. I. (2022). Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Rumah Kerajinan Kayu Situbondo). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH Vol.*, 20(2), 323-336.