

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman., 2014., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- Aghitsni dan Busyra 2022, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Bermotor Di Kota Bogor, *Jurnal Ilmiah MEA* Vol 6 No 3 (2022): Edisi September - Desember 2022
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. cet. II. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ahmad Fahrezi, Uuh Sukaesih 2020, Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Aldo (Studi Kasus Di Pondok Indah Mall Jakarta), *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)* E-ISSN NO: 2829-2006.
- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Apriyani, D.A. & Sunarti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *EJurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1-7. Diperoleh dari <https://media.neliti.com/media/publications/189804-ID-none.pdf>
- Aria, M., & Atik, I., L. (2018). Tata Kelola dan Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi PT. BAM. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*.
- 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>
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing*. 17th red. New York
- Basu Swastha Dharmmesta. (2014). *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta.
- Carolina Putri Dewanti, Ni Putu Nita Anggraini, I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi 2023, *Pengaruh Brand Image, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Pada H&M Beachwalk Bali Di Kabupaten Badung) *Jurnal EMAS* Vol 4 Nomor 11 November 2023.
- Catherina Clara Gedalia, Hartono Subagio, 2015, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening* (Studi Kasus Monopole Coffee Lab Surabaya), *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 3 No. 1, (2015) 1-10.
- Choirul Herdiansyah 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening, *Management Development and Applied Research Journal* Vol 4 No 1 (2021)

- Christiana A.S. Wowor, Bode Lumanauw, Imelda W. J. Ogi, Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 9 No. 3 (2021): JE. Vol 9 No 3 (2021).
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No. 12, Hal. 2118-2122, 2118
- Dian Tauriana dan Ni Made Dini Arisani 2012, Analisis Implementasi Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan Hotel Bidakara Jakarta, Binus Business Review Vol. 3 No. 1 Mei 2012: 449-460
- Dzikra, F. M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.
- Emi Suryoningsih, Patricia Dhiana Paramita dan Leonardo Budi Hasiholan 2016, Effect Of Price And Image Brand On Consumer Satisfaction With Buying Decision As Intervening, Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016
- Farid Bintoro Aji; Edi Abdurachman 2011, *Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang ComTech* Vol.2 No. 2 Desember 2011: 1089-1098.
- Febri Damaryanti, Supriadi Thalib, Agustinus Miranda 2022, *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating*, JURNAL JURIMA Vol 2 No. 2 (Agustus 2022) – E-ISSN : 2827-8577 P-ISSN : 2827-8569
- Gunawan, G., Wijayanto, N., & Budi, S. W. (2019). *Karakteristik Sifat Kimia Tanah dan Status Kesuburan Tanah pada Agroforestri Tanaman Sayuran Berbasis Eucalyptus Sp.* Journal of Tropical Silviculture, 10(2), 63–69. <https://doi.org/10.29244/j-siltrop.10.2.63-69>.
- Haidar Abdul Afif 1, Nelly Martini 2023, *Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Motor Matic Yamaha Mio Pada Dealer JG Dawuan*, Journal of Economic, Business and Accounting Volume 5 Nomor 2, Januari-Juni 2022e-ISSN : 2597-5234
- Hendrian Rachmad Alif Viando, Nonik Kusuma Ningrum, Putri Dwi Cahyani 2023, *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image Sebagai Variabel Intervening* (Studi kasus pada Brand Vamo di Yogyakarta) Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo Volume 10 Nomor 2, 2023

- I Putu Heri Prasetya, Ni Putu Nita Anggraini, I Wayan Gede Antok Setiawan Jodi 2023, *Pengaruh Brand Image, Promosi Dan Distribusi Pada Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Di Denpasar*, Jurnal EMAS E-ISSN : 2774-3020
- Illham Dwi Nugroho dan Siti Sarah 2021, *Pengaruh Brand Image Dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Busana Muslim Merek MaliQa)* Jurnal Indonesia Membangun Vol 20 No 1 (2021)
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Amstrong. 2016. *Principles of Marketing Sixteenth Edition* Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Lu'Lu Ul Maknunah, Endang Astuningtyas 2021, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar*, Publiciana : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Volume 14, NO 02 ISSN : 1979 – 0295 / E-ISSN : 2502 – 7336
- Manullang, M dan Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran Dalam Kompetisi Global*. Yogyakarta : Indomedia Pustaka.
- Medan Sinembah Ayu Herdilla Putri, Husnaini 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa*, Jurnal Studi Manajemen Vol. 2, No. 1, p. 1-6, Januari 2020
- Muh Ashar Azhari, Sinarwati, Riski Amalia Madi 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Indomaret Kecamatan Mowewe Kabupaten Kolaka Timur)* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Vol. 13, No. 2, Hal 12 - 25, Januari 2021) Online ISSN : 2685 - 5151
- Ni Made Rahayu Wulandari dan I Ketut Nurcahya 2015, *Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image, Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Clear Shampoo di Kota Denpasar*, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 11, 2015:3909-3935 ISSN : 2302-8912
- Oliver, J. (2019). *Buku Manajemen*. Hilon Tensados.
- Penny Rahmawaty 2014, *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sari Roti*, Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 11, No 2 (2014).

- Primawati Degodona, Briska Julianti dan Lasmina Kajol Simanjourang (2023), *Suatu Kajian Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009*, Vol. 3 No. 1 (2023): Edisi Juni 2023.
- Puput Yunita, Lies Indriyatni 2022, *Pengaruh Brand Image, Daya Tarik Iklan, Dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian MS Glow* (Studi Kasus Pada Pelanggan MS Glow Kota Semarang), UNIMUS Vol.5 2022
- Ratri, Anissa Mega., dan Ari Christianti. 2017. *Pengaruh Size, Likuiditas, Profitabilitas, Risiko Bisnis dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Struktur Modal Pada Sektor Industri Properti*. JRMB. Vol.12. No.1.
- Rizqy, R. R., Warso, M., & Fathoni, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Studi Kasus pada Konsumen PT. Graha Service Indonesia Cabang Semarang). *Journal Of Management*, 2(2).
- Rondonuwu, D. Priscilla. 2013. *Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, Desember 2013, hal 718-728.
- S Nawangsari, ND Putri, (2020). *Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervenig*. *Jurnal Ilmiah Matrix* 22(1), 55 – 63.
- Schiffman, Leon. & Kanuk, Leslie. 2015. *Consumer Behaviour Eighth Edition: International Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall. (Alih Bahasa Rio, Yulihar, dan Reni.
- Sholeha, Ludviyatus et al. 2018. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Daya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi”*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 12(1).
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar 2016 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol. 3 No.1, Januari 2016.
- Subagyo Ahmad, 2010, *Marketing In Business*. edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono.(2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.(2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto Danang, 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Syifa Nur Avidha & Agung Budiarmo 2020, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. IX, No. IV
- Titin S. Pakaya, Rizan Machmud, Djoko Lesmana Radji 2023, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (BSG TOUCH) Terhadap Kepuasan Pengguna*, JAMBURA Vol 5, No 3 (2023).
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Utomo, S. B., dan Riswanto, I. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka*, Jurnal Syntax Idea, 1(6), 93-118.
- Wawan Hermawan<sup>1</sup>, Dedi Budiman, Parulian Hutagaol 2016, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pendaftaran Tanah Pertama Kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor*, Jur. Ilm. Kel. & Kons., Januari 2016, p : 65-75 Vol. 9, No.1.