

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: Media Press.
- Amir, M., Taufiq. 2012. *Manajemen Statetik Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anggriana. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online “Om-Jek” Jember. Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Volume 7, No. 2. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asina Rismawati S. 2018. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Waroeng Steak & Shake Melati Pekanbaru*. Volume 5, No. 1. Journal of Management. Universitas Riau.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Augusty, Ferdinand. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Basu, Swastha dan Irawan. 2013. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Brelian Rahmatulah dan Ismail Razak. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Helm Merek KYT Di Kecamatan Bintara Kota Bekasi*. Volume 7, No. 3. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*. Universitas Krisnadwipayana. E-ISSN: 2579-7476.
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesembilan. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- D., Kurniawati, Suharyono, dan A. Kusumawati. 2014. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Volume 14, No. 2. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Universitas Brawijaya Malang.
- Diansyah. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Laptop Lenovo Dengan Inovasi Produk Sebagai Variabel Moderating*. Volume 19 No. 12. *Media Studi Ekonomi*. Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta.
- D., R., Rawung. 2015. *Analisis Kualitas Produk, Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Suzuki Pada PT. Sinar Galesong Pratama Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol. 3, No. 3.

- Endang, T. 2013. *Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Supermarket Carrefour di Semarang)*. Universitas Stikubank.
- Fanly W. Manus dan B. Lumanauw. 2015. *Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri Di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat*. Volume 3, No.2. Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN: 2303-1174.
- Fitriani. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas (Studi Kasus pada Konsumen Baju H&M di Yogyakarta)*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Ginting, Nembah. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Kedua. Bandung: Yrama Widya.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program (IBM SPSS)*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunardi, Charlie G. Dan Erdiansyah R. 2019. *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku*. Prologia. Vol. 3, No. 2. Universitas Tarumanegara.
- Hasnah, Rimiyati dan Catur, Widodo. 2014. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Volume 5, No. 2.

Hawkins, D.I., dan M. D. Lonney. 2010. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. 11th Edition. MCGraw-Hill. Irwin.

Herawaty, T., Tresna, P.W., dan Wisudastuti, F.E. 2016. *Pengaruh Price dan Service Fairness Terhadap Customer Satisfaction Pada Go-jek*. Jurnal AdBispreneur. Volume 1, No. 3.

Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Kotler, P. and Gary, Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., and G., Armstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Ke-12*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. and G., Armstrong. 2014. *Principles of Marketing, 12th Edition*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & K. L. Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & K. L. Keller. 2016. *Marketing Management. 15th Edition*. Pearson Education, Inc.

- Kunaifi, Dede A. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Eiger Di Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Moh., Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Morissan. 2015. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- R., Lestari dan Elwisam. 2019. *Penerapan Strategi Pemasaran, Inovasi Produk Kreatif dan Orientasi Pasar Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran UMKM*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB). Volume 4, No. 2. Fakultas Ekonomi UNIAT.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- R., D., Jayanti. 2015. *Pengaruh Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis. Vol 10, No. 1. E-ISSN: 2549-6018.
- Ridwan dan Akdon. 2010. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika. Cetakan 2*. Bandung: Alfabeta.
- Rochman, Abdul. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Roslina. 2010. *Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. Volume 6, No. 3.

- Saifuddin, Azwar. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saputro, A., R., dan Suparmono. 2020. Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Gacoan Colombo Sleman Yogyakarta*. Vol. 1, No. 2. Cakrawala Bisnis. STIM YKPN Yogyakarta. ISSN: 2721-3102.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. *Consumer Behavior, 10th Edition*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Schiffman, Leon dan Kanuk, Leslie L. 2014. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Indeks.
- Shandy I., Z. dan Sri R., T., Astuti. 2013. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Transportasi (Studi Kasus Pada Pengguna Bus Trans Jogja)*. Diponegoro Journal Of Management. Volume 2, No. 3. ISSN: 2337-3792.
- Sheth dan Mittal. 2014. *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Malang: UB Press.
- Siti A., Husna, I., Wahyudi dan E., Rohyati. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Perusahaan X Di Yogyakarta*. Jurnal Psikologi. Volume 16, No. 2. Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta. E-ISSN: 2557-4694.

- Sondakh, Conny. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen. Volume 3, No. 1. Universitas Sam Ratulangi.
- S., E., Jayanti. 2018. *Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Hand and Body Lotion Merek Marina*. Jurnal Ilmiah Business Progress. STIE Bina Karya Tebing Tinggi.
- Stanton, William J. 2013. *Prinsip Pemasaran. Jilid Satu. Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metodelogi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistian, Ogi. 2011. *Pengaruh Brand Image Terhadap Loayalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter*. Skripsi. Universitas Kuningan.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2016. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/08/pengguna-smartphone-di-indonesia-2016-2019>. Diakses 21 Maret 2021