

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferrinadewi, Erna, 2008, *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Fitriani, Adista & Iwan Kurniawan Subagja, 2017, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Serba ada Matahari di Pondok Gede Plaza Kota Bekasi*, Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, Vol.5.No.3
- Ghozali, Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi Ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- \_\_\_\_\_, 2016, *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- \_\_\_\_\_, 2018, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriyana, Dea Ayu & Asminah Rachmi, 2018, *Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Nnisa Beauty and Dental Clinic Malang*, Jurnal Aplikasi Bisnis, Volume:4 Nomor:1
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta
- Mustafa, Zainal, 2013, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Setiyaningrum, Ari, Jusuf Udaya, Efendi, 2015, *Prinsip-prinsip pemasaran plus tran terkini*, ANDI, Yogyakarta
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta, Bandung
- Suharyono. Wilda Emsis Putri, 2019, *Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol.73 No. 1

- Supranto & Limakrisna, 2011, *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*, edisi Kedua, Mitra Wacana Media, Jakarta
- Suryani, Tatik, 2008, *Perilaku Konsumen Implementasi pada Strategi Pemasara*, edisi pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Strategi Bisnis*, Andi, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_, 2015, *Strategi Pemasaran*, edisi Keempat, ANDI, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality dan Satisfaction*, edisi Keempat, ANDI, Yogyakarta
- Utami, Christina Whidya, 2017, *Manajemen Ritel Strategi dan Implementasi Oprasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*, edisi Ketiga, Salemba Empat, Jakarta
- Wood, Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*, edisi Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Yuniarti, Vinna Sri, 2015, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Pustaka Setia, Bandung