

## DAFTAR PUSTAKA

- Bancin Budiman, John. Citra merek dan word of mouth (peranannya dalam kepuasan pelanggan mobil Nissan Grend Livina).
- Fatihudin, Didin & Anang Firmansyah. Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish. 2019.
- Firmansyah, M. Anang. Pemasaran (Dasar Dan Konsep). Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media. 2019.
- Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2019.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniasih,Dedeh. 2021. Kepuasan konsumen: Studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek Banten: bintang sembilan visitama
- Kusuma dama,Putu premayana,Dkk(2022).peran citra merek memediasi pengaruh ekuitas merek terhadap niat beli. Penerbit :Lakeisha
- Kusuma Dhama, premayana Putu, dkk. 2022.Peran citra merek memediasi Pengaruh ekuitas merek terhadap niat beli. Penerbit: Jakad media Publishing
- Pertiwi, Dewi. 2021. Pemasaran jasa pariwisata (dilengkapi dengan model penelitian Pariwisata gedung Heritage di Bandung Raya). Penerbit: Deepublish
- Sumertana, I Wayan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015”. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE). Vol. 7. No. 2. 2016.
- Susanti, Novia & Achmad Ichsan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok.” Jurnal Pemasaran Kompetiti. Vol. 1. No. 1. Oktober 2017.
- Tingga pua, Chairul. 2022. manajemen merek. penerbit: media sains Indonesia.
- Dr.Hj.Mu’ah,Se.,MM Dan Dr.,Masram.,SE.,MM.,Mpd penerbit Zifatama jawara 2021: kualitas pelayanan dan biaya peralihan
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4.1 (2019): 175-182.

Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* (M.P.Setiyawami,S.H.(ed).). ALFABETA,cv.

Yusnita, Nancy. 2023. *Metode Penelitian Bisnis & Manajemen Konsep dan Implementasinya*, Sidoarjo:Uwais Inspirasi Indonesia

Sa'adah, Lailatus. 2020. *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen*, Jombang:LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah

Supriadi. 2018. *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*, Bogor:Guepedia

Sisca. 2021. *Pemasaran: Dasar dan Konsep*, Medan:Yayasan Kita Menulis

Tambunan, Putri Rahmayanti & Bethani Suryawardani. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Kawalayaan Tahun 2014. Banking Dan Management Review." Vol. 4. No. 2. 2015.

