

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Andry, T. 2018. Mediasi Kepuasan Pelanggan pada Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance terhadap Word of Mouth. *Jurnal Health Sains*, 2(12).
- Fitria, L. 2012. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kedua. Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, I., 2011. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gunardi, C.G. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456-463.
- Kotler, P. 2019. The Market for Transformation. *Journal of Marketing Management*.
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 17. Jilid 2. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, P. dan Gary Armstrong. 2016. *Principles of Marketing*. Edisi 13. Global Edition. Person.
- Lenzun, J. J. 2014. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi*, 2 (3).
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Montung, P. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 15, no 5
- Simamora, H. 2014. *Manajemen Sumber Sumber Daya Manusia*. Bina Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R dan D*. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Surianto, K. N., & Istriani, E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, F. 2012. *Brand Management dan Strategy*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, F. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_, F. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta.

Wijaya, F. dan T. Purba. 2020. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Terhadap PT. Continental Industry Supply.

*Jurnal Manajemen dan Bisnis 5(2) : 1-10.*

