

## DAFTAR PUSTAKA

### Ⓒ Buku :

- Cooper dan Schindler. (2014). *Bussiners Research Method*. New York: McGrawHill
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, Joseph F. Jr. et al. 2010, *Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson Education Limited. Harlow. England
- Hasan, ali . 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta. CAPS (Center For Academic Publishing Service)
- Keegan, J Warren, Green, C. Green. *Global Marketing* (Eight Edition). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016), *Marketing Management*, Edisi: 15e, United States of America: Pearson Education.
- Kotler, Phillip dan Gary Armstrong (2021), *Principles of Marketing*, Edisi: 18e, United States of America: Pearson Education.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating CustomerFocus Across the Firm* 6 thed. Mc.Graw-Hill. Bosto

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





© Jurnal:

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Putu Ayu Yulia Pusparani dan Ni Made Rastini Pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan kamera Canon Digital *Single Lens Reflex* (DSLR) di kota Denpasar 2014. <https://www.neliti.com/publications/255333/pengaruh-kualitas-produk-danbrand-image-terhadap-kepuasan-konsumen-dan-loyalita>

Hamad Saleem, Naintara Sarfraz Raja The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image: Evidence from Hotel Industry of Pakistan 2014 <https://www.researchgate.net/publication/286562847> The impact of service quality on customer satisfaction customer loyalty and brand image Evidence from hotel industry of Pakistan

Lukman Khakim, Azis Fahtoni SEMM,danMaria M Minarsih Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan variable kepuasan pelanggan sebagai variable intervening pada Pizza Hut cabang Simpang Lima 2015 <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/302>

Aditya Nizar Al ArdiPengaruh kualitas produk *smartphone* Samsung berbasis android terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk Samsung Galaxy S4 (studi di Bandung tahun 2014)<https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/65311/pengaruhkualitas-produk-smartphone-samsung-berbasis-android-terhadap-kepuasankonsumen-dalam-menggunakan-produk-samsung-galaxy-s4-studi-di-bandungtahun-2014-.html>

Anneke Wangkar Pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, *customer relationship management* (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi padaPT.WILLIAMMAKMURPERKASAMANADO2013) <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/2090>

Tetty Yuliaty Pengaruh kualitas layanan *internet banking* dan *brand equity* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BANK SYARIAH

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

MANDIRI cabang KCP Medan Aksara 2014  
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/176> **Website:**

© Tim wow keren (17 desember 2018) Berbagai Restoran Cepat Saji Yang Ada Di Indonesia Berikut Ini Bisa Menjadi Referensimu Berburu Kuliner diakses melalui <https://www.wowkeren.com/berita/tampil/00236203.html>

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

