

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andrian, W., & Fadillah, A. (2021). Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airasia. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), 53–60. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v2i1.586>
- Aritonang, R. (2010). Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan Dengan SPSS. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, R. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- A,O'Brien, James. (2006). Introducing To Information System,Salemba Empat. Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS”Edisi Sembilan.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>
- Hami, M. L. S. A., Suharyono, & Hidayat, K. 2016. Analisis Pengaruh Nilai Pelangan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengguna sepeda motor Honda Vario all variant di service center Honda AHASS Sukma Motor Jalan Sigura-gura Barat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 39(1), 81-89.
- Hogan, S. (2007). Employess and Images: Bringing Brand Image to Life. 2nd Annual Strategic Public Relations Conference. Chicago: Lippincot Mercer.
- Kotler, Philip, et, al. 1996. Marketing Manajemen an Asian Perspective. Jakarta : Prentice Hall
- Keller, Kevin L. 2013. Strategic Brand Management ; Building, Measuring, and Managing Brand Equity. Fourth Edition Harlow, English : Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler & Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta:

Erlangga

- Kotler, Philip., & G, Amstrong,. (2012). *Prinsip - Prinsip Pemasaran (Terjemahan)* (Edisi 13 J). Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2013).*Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (2013).*Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: PenerbitErlangga.
- Krismanto. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis. Tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kurniasih, nining. (2022). *Pengaruh Sistem Pelacakan Berbasis Website, Kualitas Layanan, Logistik dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi JNE di Kabupaten Majalengka)*. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 341–346.
- Kuncoro, Mudrajad, (2013). “*Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*” Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta.
- Lupiyoadi & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Marsellina, M., & Budiono, H. (2019). *Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Uniqlo di Jakarta*. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 1(4), 788. <https://doi.org/10.24912/jmk.v1i4.6565>
- Martiwi, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta*. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 28–38. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5210>
- Mustagfiroh, F. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah dan Word of Mouth (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Unissula)*. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negri Walisongo Semarang*.
- Norwell, N. (2005). *Top Tips For Handling Complaint*. London : GP
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saung Manglid*. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6,

No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.

Oxford Advanced Learner's Dictionary. (2005). Oxford : Oxford University Press.

Perdana, R. K. (2010). Pengaruh citra merek, perceived quality dan iklan terhadap keputusan pembelian shampoo merek Lifebouy (studi pada pengguna shampoo Lifebouy di Kota Surakarta).

Rahmah, C. A. (2020). , Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang. *Jurnal Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.

Sanjayawati, H. (2019). Perilaku Komplain, Penanganan Komplain Dan Atribut Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 127–133. <https://doi.org/10.26905/jbm.v6i2.3699>

Santoso, A. K., Arifin, R., & Rahman, F. (2021). Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Layanan JNE Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*.

Sapitri, E., Sampurno, & Hayani, I. (2020). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Minyak Telon Cussons Baby di DKI Jakarta). *Jurnal Mandiri*, 4(2), 231–240. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i2.144>

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods For Business*, Edisi 4, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.

Setiadi, Nugroho J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sulistian, Ogi. (2011). *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok Gudang Garam Filter*. Kuningan: Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sujianto, Agus Eko. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. Jakarta : PT. Prestasi Pustaka.

- Sunarto, (2006). Pengantar Manajemen Pemasaran, Cetakan 1. Yogyakarta : Ust. Press.
- Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta
- Tannady, H., Suyoto, Y. T., Purwanto, E., & Anugrah, A. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Pondok Aren Tangerang Selatan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 3910–3921.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Pemasaran Jasa, indikator kepuasan pelanggan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy, (2008) .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. : Andy.
- Tjiptono, F & Greorius, C. (2011). Service, Quality and Satisfaction (ed 3). Yogyakarta : Andi.
- Zaugg, Alexandra Daniella. (2006). Onlie Complain Management@Swisscom.AfreedaymoviecaseStudy.http://www.im.iwi.unibe.ch/publikationen/pdfs/AB_CaseStudySwisscom_Zaugg.pdf