

DAFTAR PUSTAKA

- Adabi, Nadhril. 2020. 'Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Indihome Di Witel Telkom Depok'. *Jurnal Manajemen* 12(1):32–39.
- Adyguna, A. P. 2020. 'Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Indihome Di Universitas Hasanuddin'. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Agussalim, Otto, S., and Hassan, B. A. Jan. 2018. 'Pengaruh Biaya Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Manado'. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 6.
- Amalina, Nur, Apriatni Endang Prihatini, and Ari Pradhanawati. 2022. 'Pengaruh Brand Experience Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Maskapai Penerbangan Citilink (Studi Pada Pengguna Maskapai Penerbangan Citilink Di Kota Semarang)'. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11(1):41–49. doi: 10.14710/jiab.2022.33283.
- Amelia, D., Karina, N. Simatupang, B. J. Sinuraya, and R. Rahmat. n.d. 'Pengaruh Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. JNE Cabang Medan)'. *Jurnal Manajemen*.
- Amin, A. 2013. 'Analisis Pengaruh Tarif Penerbangan, Jumlah Penerbangan Dan Pendapatan Perkapita Dalam Meningkatkan Jumlah Penumpang'. *Jurnal Bisnis Strategi* 22(1):49–66.
- Bagus Krisnanda, A. A., and Ni Made Rastini. 2018. 'Pengaruh Service Quality Dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Mina Di Kota Denpasar'. *Jurnal Manajemen Unud* 7(9):4674. doi: 10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i09.p2.
- Bounce Airline Index. 2022. *The 2022 Airline Index*.
- Buchari Alma. 2014. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. 14th ed. Bandung: Alfabeta.
- Dinawan, Muhammad Rhendria. 2010. 'Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Yamaha Mio PT Harpindo Jaya Semarang)'. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* IX:335–69.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. 8th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th Ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, Abdul. 2019. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan'. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis* 42.
- Hafidz, Gilang Pratama, and Ririn Ulfianih Muslimah. 2023. 'Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife'. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 7(1):253–74. doi: 10.31955/mea.v7i1.2912.
- Handoko, Bagus. 2016. 'Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titipan Kilat JNE Medan'. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 17.
- Hayati, Nur, and D. Novitasari. 2017. 'An Analysis Of Tourism Service Quality Toward Customer Satisfaction (Study On Tourists In Indonesia Travel Destinations To Bali)'. *Journal of Marketing and Human Resource Management (IJMHRM)*.
- Herdiyani, Yossi. 2022. 'Pengaruh Harga dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pada Layanan Netflix'. *E-Proceeding of Management* 18.
- Herliza, Radita, and Marheni Eka Saputri. 2016. 'The Influence Of Brand Image To Customer Satisfaction A Case Study Of Zara At PVJ Mall Bandung'. *E-Proceeding of Management* 3(2):5.
- Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen Dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: Aditama.
- Khairunnisa, M. F. 2021. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Resto Sate Taichan Seuhah Bandung'. Universitas Telkom.
- Kotler, P., and G. Armstrong. 2021. *Principles of Marketing*. 18th ed. United States: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., K. L. Keller, and Alexander Chernev. 2022. *Marketing Management*. 16e ed. United States: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., and Lane, K. Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education,inc.
- Kumar, R. 2019. *Research Methodology: A Step-By-Step Guide For Beginners*. Fifth. Singapore: Sage Publication Ltd.

- Kusuma, W., and N. Marlana. 2021. 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya'. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 1174–80.
- Lenzun, J. J., D. Massie, and D. Adare. 2014. 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel'. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*.
- Liana, M. 2022. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Di Jabodetabek'. Universitas Telkom.
- Limakrisna, N., and T. P. Purba. 2019. *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Aplikasi Dalam Bisnis Di Indonesia)*. 3rd ed. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, and Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi)*. 7th ed. edited by N. Sallama. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Maghfiroh, A. Zainul Arifin Sunarti. 2016. 'Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Keputusan Pembelian'. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 40(1):132–40.
- Mahendri, W., and A. F. Munir. 2021. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jasa Transportasi Gojek Online Di Sidoarjo)'. *Jurnal Ekonomi Dan Perkembangan Bisnis*.
- Malau, Harman. 2017. *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global)*. Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Paraditija, A. 2017. 'Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Shuttle Bus Primajasa Bandung – Bandara Soekarno Hatta'. Universitas Telkom.
- Priansa, D. J. 2016. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- Putri, Adriana Lantika, and Augusty Tae Ferdinand. 2016. 'Analisis Pengaruh Citra Toko Dan Harga Kompetitif Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko H.A Laury Di Semarang'. *Diponegoro Journal of Management* 5(3):1–13.
- Putri, Vera, Y. 2021. 'Pengaruh Brand Awareness dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Go-Pay (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom)'. *E-Proceeding of Management* 27–28.

- Rahardjo, D. T., and E. A. Yulianto. 2022. 'Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mie Setan Di Surabaya)'. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*.
- Al Rasyid, Harun. 1994. 'Dasar-Dasar Statistika Terapan'. 131.
- Roellyanti, Maria Valeria. 2019. 'Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air'. *Jurnal Manajemen Dirgantara* 12:43–50.
- Roiyan, M. A. 2021. 'Pengaruh Pengetahuan, Pendapatan dan Religiusitas Terhadap Minat Masyarakat Muslim Kota Palembang Dalam Berwakaf Uang'. UIN Syarif Hidayatullah.
- Rusmahafi, F. A., and R. Wulandari. 2020. 'The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction (Study Case of Bank Muamalat Indonesia)'. *International Review of Management and Marketing* 68–77.
- Setyowati, Erni. 2017. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi'. *Jurnal Manajemen Dayasaing* 18(2):102–12. doi: 10.23917/dayasaing.v18i2.4507.
- Shamsudin, M. F., N. A. Johari, S. Nayan, S. A. Esa, and B. Kadir. 2020. 'The Influence of Service Quality, Brand Image, and Price on Customer Customer Satisfaction (Study Case of Airline Service)'. *Journal of Critical Reviews*.
- Simanjuntak, Y. S. n.d. 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman (Studi Kasus Pada Pelanggan PT. Jalur Nugraha Ekakurir /JNE Cabang Pematangsiantar'. Universitas Telkom.
- Siregar, Sari, M. K. 2020. 'Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia Medan)'. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Kedua. edited by Sutopo. Bandung: ALFABETA.
- Syadella Chairani. 2021. 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Maskapai Lion Air Di Indonesia)'. Universitas Telkom, Bandung.
- Syaifullah, and Mira. 2018. 'Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Pegadaian (Persero) Batam'. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)* 6(2). doi: 10.33884/jimupb.v6i2.682.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian)*. Terbaru. edited by A. Diana. Bandar Sunway: ANDI (Anggota IKAPI).
- Wahyuni, Yuyun, and Ika Ramadhani Putri. 2021. 'Analisis Komparasi Brand Equity Pada Maskapai Penerbangan Citilink Dan Lion Air Di Yogyakarta'. *OPTIMAL* 18 No 2:70–93.
- Wibowo, T. J. 2020. 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Bengkel Tria Honda Motor Service Surabaya)'. *Jurnal STIESIA*.
- Widiyanto, G. G. T. 2018. 'Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 Dan 2017/2018)'. Universitas Brawijaya.
- Witama, Alex. 2020. 'The Impact of Brand Image, Perceived Price, and Service Quality Toward Customer Satisfaction (Study Case of Smartphone Service Center in Jakarta)'. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*.
- Yulisetiari, D., and Y. A. Prahasta. 2019. 'The Effect of Price, Service Quality, Customer Value, and, Brand Image on Customers Satisfaction of Telkomsel Cellular Operators in East Java Indonesia'. *International Journal of Scientific & Technology Research*.