

## DAFTAR REFERENSI

- Cuong, D. T., & Long, N. T. (2020). The impact of Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Vietnam Fashion Market. *Test Engineering and Management*, 83(389), 389–398.
- Permatasari, I. (2016). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di Tk Perguruan Kristen Methodist Indonesia Pematangsiantar. *Jurnal Maker*, 2(1), 8.
- Triana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pasien Instalansi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *Ebbank*, 10(1), 49–56.
- Heckman, J. J., Pinto, R., & Savelyev, P. A. (1967). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2019(11), 296–301.
- Tanjung, A. R., Simanjorang, E. F. S., Prayoga, Y., & Limbong, C. H. (2021). The Effect of Company Image, Service Quality, and Completeness of Facilities on Customer Satisfaction In Bank Muamalat Rantau Prapat. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(2), 3032–3038.  
<https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2011>
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, 4(1), 58.
- Teck Weng, J., Abdul Alim, M., Hui Bun, T., Jee, T.-W., & Ting, H.-B. (2019). The Effects of Corporate Image, Service Quality, Consumer Satisfaction, and Perceived Value on Consumer Loyalty: A Field Experience View project COMMUNITY BASED TOURISM RE-VISIT INTENTION: TOURISTS' PERSPECTIVE. *International Journal of Business and Society*, 20(2), 585–604. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/334413614>
- Negeri, D., & Ungaran, D. I. (2016). 589-Article Text-1495-1-10-20161010, 115–130.
- B uno, Hamzah.2006.Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran.Jakarta: PT Bumi Aksara
- Kurniawan, Syamsul. 2017. Pendidikan Karakter: Konsepsi & Implementasinya secara Terpadu di Lingkungan Keluarga, Sekolah, Perguruan Tinggi, dan Masyarakat. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hidayat, C.W. Suhartono. Dharminto. 2016. Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJurnal), Volume 4, Nomor 3, Juli 2016 (ISSN: 2356-3346). Tersedia dalam <http://ejurnal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>.

- Nasution, D. R. H. & H. S. (2017). Filsafat Pendidikan Islam Membangun Konsep Dasar Pendidikan Islam. In *Perilaku Organisasi*.
- Surhartono, (2016). Menggagas Pendekatan Blended Learning di Sekolah Dasar. Prosiding Temu Ilmiah Nasional Guru VIII yang diselenggarakan oleh FKIP UT, tanggal November 2016. Tangerang: Universitas Terbuka
- Tjiptono, Gregorius. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2015. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks
- C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. Perilaku Konsumen. Jakarta : Erlangga
- Rousseau, O. M., Sitkin, S. B., et al, 1998. Not So Different After All: A CrossDiscipline View Of Trust. *Academy Of Management Review*, vol. 23, pp. 393-404.
- Rahmawati, S A. (2013), Antecedent Keputusan Pembelian Online. *Diponegoro Journal of Management*. Journal, Semarang. Universita Diponegoro. Vol.02, No.03, 2013:1-11.
- Donni Junni Priansa. (2017). Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. Bandung: Alfabeta
- Maharani, Astri Dhiah. 2010. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang.Skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Skripsi : Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang
- Ruliana, Poppy. 2016. Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mundiri. 2011. Logika. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin. 2018. Public Relations. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin. 2018. Public Relations. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Gassing, S. S. (2016). Public Relations. Yogyakarta: Andi Offset.

Fandy Tjiptono, 2015, Strategi Pemasaran.

Penerbit Andi, Yogyakarta Fandy, Tjiptono dan

Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa

(Prinsip,

Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.

Gerson, F. Richard, 2017. Mengukur Kepuasan

Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM. Prof. Dr. Sugiyono.

2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfabeta.