



**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN
PADA PRIMA.NETWORK**

TESIS

Oleh:

GERRY HENDRA SETIAWAN

NIM : 20210320100051

sebagai salah satu syarat
Memperoleh gelar Master Manajemen Pemasaran
pada

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2023**

ABSTRAK

Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Prima.Network di Jember

Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Prima.Network di Jember. 2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Prima.Network di Jember. 3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima.Network di Jember. 4) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima.Network di Jember. 5) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Prima.Network di Jember. 6) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Citra Merek Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Prima.Network di Jember. 7) Untuk mengetahui pengaruh signifikan Harga Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Prima.Network di Jember. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pengguna jasa layanan Prima.Network di Jember yang berjumlah 400 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan rumus Slovin, maka diambil sampel sebanyak 200 pelanggan Prima.Network di Jember. Metode analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan Structural Equation Model (SEM). Model yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan. 2) Terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. 3) Terdapat pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan. 4) Terdapat pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan. 5) Terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. 6) Terdapat pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. 7) Terdapat pengaruh Harga Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The Influence of Brand Image and Price on Satisfaction and Its Implications for Customer Loyalty at Prima.Network in Jember

The aims of this study were: 1) To determine the significant effect of brand image on Prima.Network customer satisfaction in Jember. 2) To determine the significant effect of Price on Prima.Network Customer Satisfaction in Jember. 3) To determine the significant effect of Brand Image on Prima.Network Customer Loyalty in Jember. 4) To determine the significant effect of Price on Prima.Network Customer Loyalty in Jember. 5) To determine the significant effect of Satisfaction on Prima.Network Customer Loyalty in Jember. 6) To determine the significant effect of Brand Image on Satisfaction and Its Impact on Prima.Network Customer Loyalty in Jember. 7) To determine the significant effect of Price on Satisfaction and its Impact on Prima.Network Customer Loyalty in Jember. The type of research conducted in this research is descriptive research using survey methods. The population in this study is the community or users of Prima.Network services in Jember, totaling 400 people. The sampling technique used was the Slovin formula, so a sample of 200 Prima.Network customers was taken in Jember. The analytical method in this study was carried out using the Structural Equation Model (SEM). The model used is multiple regression analysis. The results of this study indicate that: 1) There is an influence of Brand Image on Customer Satisfaction. 2) There is an effect of Price on Customer Satisfaction. 3) There is an influence of Brand Image on Customer Loyalty. 4) There is an effect of Price on Customer Loyalty. 5) There is an influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty. 6) There is an influence of Brand Image on Customer Satisfaction. 7) There is an effect of Price on Satisfaction and its Impact on Customer Loyalty.

Keywords: Brand Image, Price, Satisfaction, Customer Loyalty



**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN
PADA PRIMA.NETWORK**

TESIS

oleh:

GERRY HENDRA SETIAWAN

20210320100051

MANAJEMEN PEMASARAN

Diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Master Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta

Jakarta, 07 Juli 2023

Pernyataan,
Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing I

Dr. Nasrullah, S.E., M.M
NIDN: 8865850017

Dosen Pembimbing II

Dr. Lukman Hadi, S.E., M.M.
NIDK : 8932550022

disetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jakarta

Dr. Luqman Hakim, S.E., M. Si., Ak.
NIDN: 0304117604

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Prof. Dr. Gofur Ahmad, S.T., M.M.
NIDN: 0428087301



**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA
PADA LOYALITAS PELANGGAN
PADA PRIMA.NETWORK**

TESIS

oleh:

GERRY HENDRA SETIAWAN

20210320100051

MANAJEMEN PEMASARAN

Telah diuji dan dinyatakan lulus sebagai salah satu syarat
guna memperoleh gelar Master Manajemen Pemasaran dari Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jakarta
01 Agustus 2023

Jakarta, 01 Agustus 2023

yang menyatakan,

Ketua Tim Penguji

Dr. Nasrullah, S.E., M.M

NIDN: 8865850017

Anggota Tim Penguji I

Dr. Lukman Hadi, S.E., M.M

NIDK : 8932550022

Anggota Tim Penguji II

Dr. Liza Nora, S.E., M.M.

NIDN : 0326036601



PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gerry Hendra Setiawan
NIM : 20210320100051

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Prima.Network” adalah benar merupakan karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan ijazah dan gelar Master pada Program Studi Magister Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta, ataupun ijazah dan gelar akademik dari program studi dan/atau perguruan tinggi yang lain. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tesis ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan pada daftar referensi.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran dalam karya tesis ini, saya bersedia menerima sanksi serta dicabut segala wewenang dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar Master sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Tangerang Selatan, 13 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Gerry Hendra Setiawan

NIM : 20210320100051

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga saya sebagai penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen (M.M.). Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah saya menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini, terutama kepada :

1. Almarhumah Ibunda saya Hj. Suhartati Nurdin dan Almarhum Ayahanda saya H. Soedjimanto Subroto, saya ucapkan terima kasih atas kebaikan, ilmu yang diajarkan dan ditanamkan ke saya sedari saya kecil hingga dewasa serta kasih sayang dan pengorbanan hingga menjadikan saya pribadi yang bersemangat untuk terus belajar dalam hidup seperti sekarang ini. Semoga saya membuat Ibu dan Ayah bangga disana.
2. Keluarga kecil saya, Murni istriku tercinta dan empat anakku : Brandon, Kimi, Mika dan Niki, saya ucapkan terima kasih atas semua doa serta dukungannya, semoga Papah bisa menjadi contoh untuk kalian, agar bersemangat dalam belajar.
3. Kedua saudara saya, Bang Boy dan adik Hanum, saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama ini.
4. Bapak Dr. Nasrullah, S.E.,M.M. selaku Pembimbing 1 tesis, saya ucapkan terima kasih karena selalu menyemangati saya untuk maju terus hingga selesai.

5. Bapak Dr. Lukman Hadi, S.E.,M.M. selaku Pembimbing 2 tesis, saya ucapkan terima kasih karena banyak sekali membantu dan tukar pikiran, hingga saya bisa menyelesaikan pembuatan tesis ini.
6. Ibu Dr. Liza Nora, S.E.,M.M. selaku Dosen Riset Pemasaran, saya ucapkan terima kasih karena selalu memberikan ilmu untuk arahan pembuatan tulisan tesis saya ini.
7. Semua Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta, saya ucapkan terima kasih karena telah memberikan banyak ilmu selama saya menempuh pendidikan.
8. Bapak Prima dari Prima.Network selaku Pemilik perusahaan, saya ucapkan terima kasih karena telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian tesis ini sampai selesai.
9. Seluruh teman-teman kuliah S2 dan tim dikantor, saya ucapkan terima kasih atas doa dan dukungannya kepada saya selama ini.

Akhir kata saya berharap semoga segala bantuan amal baik yang telah diberikan kepada saya mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tangerang Selatan, 13 Juli 2023

Penulis,

Gerry Hendra Setiawan

NIM : 20210320100051

RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Gerry Hendra Setiawan
2. Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Agustus 1979
3. Pekerjaan : Pegawai Swasta
4. Agama : Islam
5. Jenis Kelamin : Laki-laki
6. Alamat : Jl. Graha Raya 1-9 Pondok Kacang, Tangsel
7. Suku : Jawa Timur - Sumatera Barat
8. Pendidikan
 - a. SD : SDN 05 Pagi Petukangan Selatan Jakarta
 - b. SMP : SMPN 110 Petukangan Selatan Jakarta
 - c. SMA : SMAN 86 Bintaro Jakarta
 - d. S1 : Universitas Pancasila
 - e. S2 : Universitas Muhammadiyah Jakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jakarta di Fakultas Ekonomi Bisnis. Tesis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Pada Prima.Network”. Penulis sangat menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulisan tesis ini tidak luput dari adanya kekurangan dan kelemahan baik dalam penyusunannya maupun penulisannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk sivitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jakarta dan juga untuk para peneliti serta akademisi secara umum untuk pengembangan ilmu kedepannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tangerang Selatan, 13 Juli 2023

Penulis,

Gerry Hendra Setiawan

NIM : 20210320100051

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIM PENGUJI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan atau Manfaat Penelitian.....	11
BAB II : TINJAUAN LITERATUR, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori.....	13
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Citra Merek.....	20
4. Harga.....	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Berpikir.....	32
D. Hipotesis Penelitian.....	40

BAB III	: METODE PENELITIAN	
	A. Desain Penelitian.....	42
	B. Operasionalisasi Variabel.....	42
	C. Sumber Data.....	44
	D. Populasi dan Sampel.....	45
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
	F. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV	: HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	57
	B. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	61
	C. Pembahasan.....	69
	D. Refleksi Tauhid.....	74
BAB V	: PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	81
	B. Implikasi.....	83
	C. Keterbatasan.....	84
	D. Saran.....	84

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1.1 Penyedia Layanan Internet Fixed Broadband.....	2
Tabel 1.2 GAP Research.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	42
Tabel 3.2 Skala dan Skor Variabel Bebas dan Terikat.....	48
Tabel 3.3 Persamaan Model.....	50
Tabel 3.4 Rule of Thumbs Uji Validitas dalam PLS.....	52
Tabel 4.1 Deskripsi responden pada Variabel Citra Merek.....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden pada Variabel Harga.....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.4 Deskripsi Responden pada Variabel Loyalitas Pelanggan.....	60
Tabel 4.5 Pengujian Validitas.....	62
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	63
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability..	64
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Goodness of Fit Model.....	65
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	66

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2018-2022.....	2
Gambar 1.2 Harga Paket Internet pilihan Prima.Network.....	6
Gambar 2.1 Desain Penelitian.....	40
Gambar 3.1 Skematik Model Hubungan Antar Variabel.....	49
Gambar 4.1 Hasil Model Penelitian.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 1.2 Tabulasi Data.....	95
Lampiran 1.3 Deskriptif dan Output PLS.....	104

DAFTAR REFERENSI

- A. Shimp, Terence. 2018. Periklanan Promosi. Jakarta : Erlangga
- Abdorrhakman. Ginting. 2016. Esensi Praktis Belajar & Pembelajaran (Disiapkan untuk Pendidikan Profesi dan Sertifikasi GuruDosen). Bandung: Humaniora.
- Ali, T.M. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Rumah, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (Vol. 6, Nomor 9), Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada PT Mitra Busana Sentosa Jember. Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No. 2.
- Arikunto, Suharsimi. 2017. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arisandi, Riska; dan Ngatno. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Toko Buku Toga Mas Semarang. Jurnal Administrasi Bisnis Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition" , England : Pearson Education, Inc.
- Dimas Prasetya. 2015. "Pengaruh Persepsi Harga, Fitur Produk, Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Android". Jurnal Manajemen Universitas Negeri Yogyakarta.
- Donni Juni Priansa. 2017. Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2017. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Frasia, Y. V., Zuhriyah, L., & Kapti, R. E. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kesejahteraan Subjektif Caregiver Orang dengan Skizofrenia di Bantur Malang. Jurnal Kedokteran Brawijaya, 30(2)
- Freddy Rangkuti, 2016. Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT. Jakarta: PT Gramedia.
- Gendro, Wiyono. 2015. Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.
- Gerson, F. Richard, 2017. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Penerbit PPM.
- Ghozali, I. Latan, H. 2016. Partial Least Square : Konsep, Teknik dan Aplikasi Smart PLS 2.0 M3. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo 2019. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPF.
- Kotler dan Keller. (2016). Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., Kertajaya, H., Setiawan, I. (2010). *Mulai dari Produk ke Pelanggan ke Human Spirit Marketing 3.0*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2015. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., & Gagah, E. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan Konsumen Studi Terhadap Word of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek*. Serang, Banten: Bintang Sembilan Visitama.
- Lupiyoadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Markus, H., Harapan, I. K. and Raule, J. H. (2020) 'Gambaran Karies Gigi Pada Pasien Karyawan Pt Freeport Indonesia Berdasarkan Karakteristik Di Rumah Sakit Tembagapura Kabupaten Mimika Papua Tahun 2018-2019', *JIGIM (Jurnal Ilmiah Gigi dan Mulut)*, 3(2).
- Maulana, A. S. (2016). The Influence Of Service Quality And Price On Customer Satisfaction PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*.
- Melati, Riska Sari, and Renny Dwijayanti. 2020. "Pengaruh Harga Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Case Handphone Pada Marketplace Shopee (Studi Pada Mahasiswa Surabaya)." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 8(2).
- Mindy Jeon, Myunghee dan Jeong, Miyoung. (2017). Customers' perceived website service quality and its effects on e-loyalty. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 29, Issue.1.
- Ovidani, Z., & Hidajat, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2).
- Silvia Cendana R. E. W. 2017. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Smartphone Samsung, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 6, No. 4.
- Simamora, B., & Lim, J. (2012). *Aura Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siswoyo Haryono (2017) *Metode SEM untuk penelitian Manajemen, AMOS, LISREL PLS PT Luxima metro media*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wedarini, Ni Made Sinta. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Telkom Flexi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Bisnis Universitas Udayana (Unud) Bali*.
- Yamit, Zulian. 2017. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit : Ekonisia. Yogyakarta.

Yesi Triyuliarlita Amelia and Koko Safitri. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit," *Coopetition J. Ilm. Manaj.*, vol. 12, no. 1.

Jurnal

Intan Rosalia. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Globalart San Diego Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 10, Nomor 3*, e-ISSN: 2461-0593.

Wijaya Kusuma, Novi Marlina. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol. 9, No. 2.

Charlie Giovani Gunardi, Rezi Erdiansyah. 2019. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Jurnal Prologia*, EISSN 2598-0777, Vol. 3, No. 2.

Widyaningsih Putri Ariyanti, Haris Hermawan, Ahmad Izzudin. 2022. Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 1.

Maria Veronika Marpaung, Marheni Eka Saputri. 2021. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe Kopi Massa Kok Tong Lim Ming Tebingtinggi. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 5 No. 3.

Tabita Dewi Kristina. 2020. Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 9, Nomor 8*.

Ravita Dwi Yana, Suharyono, Yusri Abdillah. 2015. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 21 No. 1.

Imelda Aprileny, Jayanti Apri Emarawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tip Top Swalayan Pondok Bambu. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* Vol. 16 No. 02.