

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2011). *PUBLIC RELATIONS PENGANTAR KOMPREHENSIF*. (N. Siti, Ed.) (1st ed.). Bandung.
- Asep Sulaeman. (2018). Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 5, No.1, Januari 2018, 5(1).
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta.
- Gassing, S. (2016). *PUBLIC RELATIONS*. (Seno, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta.
- Husda, N. E. (2017). Customer Value And Customer Satisfaction As Mediation Of Mis And Service Quality To Brand Trust And Reputation Of Private Universities In Kepulauan Riau Province. *International Conferences on Information Technology and Business (ICITB)*, 34–39.
- Husda, N. E., Ratnawati, T., & Kusumaningtyas, A. (2017). Antecedents Brand Trust and Private Universities Reputation. *International Journal of Economics and Finance*, Vol. 9, No(ISSN 1916-971X E-ISSN 1916-9728), 76–87.
<https://doi.org/10.5539/ijef.v9n8p76>
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Jakarta.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*.
- Kurnia Citra Puspitasari. (2017). Pengaruh kualitas layanan, 6(November).
- Lenzun, J. J., Massie, J. D. ., & Adare, D. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1237–1245.

- Nugraha, N. M., Anwar, A., Priadana, M. S., & Firdaus, O. M. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 5(1), 14–19.
- Pontoh, M. B. (2014). KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN, 2(3), 285–297.
- Rahma, E. S. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Minat Beli dan Dampaknya pada Keputusan Pembelian.
- Resti Julia Rajagukguk & Kasmiruddin. (2015). Kepuasan, Terhadap Industri, Pelanggan Bengkel, Jasa, 2(2), 1–13.
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (A. Zulfikar, Ed.). Jakarta Selatan.
- Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. (N. WK, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). *metode penelitian kuantitatif,kualitatif,dan r&f metode*. BANDUNG.
- Tjiptono, F. (2008a). *Pemasaran Strategik*. (D. Prabantini, Ed.) (I). Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008b). *Strategi Pemasaran*. (S. Sulistiyani, Ed.) (III). Yogyakarta.

Wibowo, A. E. (2012). *aplikasi praktis spss dalam penelitian*. (A. Djojo, Ed.).
Yogyakarta.