

Daftar Rujukan

- Aliyan, I. M. 2015. “Pengaruh Citra Toko dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Peanggan (Studi Pada Konsumen Toko Gunung Agung Cirebon Mall)”. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol: 4, No. 2.
- Allameh, S. M. dan Mansoori, H. 2012. “Investigating Employee's Attitude Toward Organization, Organizational Climate and Employee's Engagement as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior”. *Australian Journal of Basic and Applied Science*. 6(8): 384-393.
- Annisa, N. A. dan Kurniasih, L. 2012. “Pengaruh Corporate Governance Terhadap Tax Avoidance”. *Jurnal Akuntansi & Auditing*.
- Aryani, Dwi. dan Febrina Rosinta. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 No. 2
- Assauri, Sofjan. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Edisi Pertama. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Basu Swasta, Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Libert.
- Darlina, Deli. 2016. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Bentengpekan Baru)”. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau (JOM FISIP UNRI)*. Volume.1, No.3. Hal 1-14
- Gaffar, Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Mnenumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Ricky. 2005. *Manajemen*. Edisi 7. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson International Edition.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: Indeks.

- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mira, Annisa. 2006. "Pengaruh Citra Merek, Kepercayaan Merek, dan Keuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Jasa Kurir" (Studi Kasus Pada Pelanggan POS Indonesia di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta)
- Nisa, Harum Amalun. 2013. "Pengaruh Kepercayaan Merek, Switching Cost, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen" (Studi Pada Pengguna Ponsel Nokia Pada Mahasiswa FISIP Universitas Diponegoro).
- Pongoh, Melysa Elisabeth. 2013. "Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado". *Jurnal EMBA*. Vol. 1 No. 4
- Prasetya, Ibrahim. 2017. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap di Alha Hotel Pekanbaru". *JOM FISIP* Vol. 4 No. 2. Hal 1-10.
- Putro, Shandy Widjoyo. Dkk. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya". *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 2 No. 1
- Siharaliani, Dienni. 2008. "Pengaruh Kepercayaan Pada Merek dan Kepuasan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus Blackberry)". Universitas Widyatama Bandung.
- Simamora, Bilson. 2003. *Mamenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Starini, Hygid. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwardi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Pencitraan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11, No. 1
- Teviana. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Makanan Cepat Saji Popeyes Chicken and Seafood Plaza Medan Fair". *Jurnal Keuangan & Bisnis*. Volume 2, No 2. Hal 1-15.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

