

DAFTAR PUSTAKA

- Aydin, S and Ozer, G., (2004), The Analysis of Antecedents of Customer Loyalty in The Turkish Mobile Telecommunication Market, *European Journal of Marketing*. 39(7): 910-925.
- Bisnis.com. 2021. Bisnis Restoran Cepat Saji Berpeluang Tumbuh 15% Tahun Ini. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190211/12/887488/bisnis-restoran-cepat-saji-berpeluang-tumbuh-15-tahun-ini> diakses pada tanggal 5 Desember 2021
- Budianto, Erwin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada AJB Bumiputera. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan* Volume VIII No. 2
- Chattananon, Apisit, Meredith Lawley, Jirasek Trimetsoontorn, Numchai Supparerkchaisakul dan Lackana Leelayouthayothin. 2007. Building Corporate Image Through Societal Marketing Programs, *Society and Business Review* 2 (3): 230-253
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irvan, Sumiafandi. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Probolinggo. *Jurnal Manajemen Universitas Panca Marga Probolinggo*
- Kartajaya, Hermawan. 2003. *Marketing In Venus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- . 2012. *Manajemen Pemasaran. Jilid I*. Edisi Kedua Belas. PT Indeks. Jakarta.
- Leong, L.-Y., dkk. 2015. An SEM-artificial-neural-network analysis of the relationships between SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and full-service airline. *Expert Systems with Applications*.

- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nafis, Raihan Wishal. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis*
- Nugraheni, Valentine Aprillia. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol 8 No 11*
- Nugroho, Nokma Aditya, Suharyono, dkk. 2015. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.2, No.01, page1-8
- Nurudin. 2018. Pengaruh Relationship Marketing, Citra Perusahaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang). *Jurnal STIE Semarang Vol 10 No 1*
- Purba, Roy Parto. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *Jurnal Jom Fisip Vol 4 No. 1*
- Putri, Triyana. 2017. Pengaruh relationship marketing dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Hotel Sapadia Kecamatan Pasir Pengaraian). *Jurnal Jom Fisip Vol 4 No. 2*
- Saputra, Falla Ilhami. 2013. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 11, No. 3*
- Schiffman & Kanuk. 2004. *Perilaku Konsumen (Edisi:7)*. Jakarta: Prentice Hall
- Simamora, B. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Soemirat, S dan Adianto. 2007. *Dasar-Dasar Public Relation*. Jakarta: Remaja Rosdakarya
- Srivastava, Kavita and Narendra K. Sharma. 2013. Service Quality, Corporate Brand Image and Switching Behavior: The Mediating Role of Customer Satisfaction and Repurchase Intention. *Services Marketing Quarterly Jurnal*,34:4, 274-291
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sumartini, Ni Kadek Asri. 2020. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya. *Jurnal Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha*
- Susanto, Puteri Herlanies. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Vol 1 No. 1*
- Tanuwijaya, Kenny Halim. 2017. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Panca Harapan. *Jurnal Manajemen Indonesia*
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- , Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
- , Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- , Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta, Andi.
- Triannah, Lilik. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). *Jurnal STEI Ekonomi Vol 26, No. 01*
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler. Thesis: Universitas Gadjah Mada.
- Vanessa, G. 2007. *CRM dan MPR Hotel. (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*. Bandung: Alfabeta
- Yuliani, 2005. Pengaruh, Harga, Lokasi dan Pelayanan dalam Berbelanja. <http://Lib.Unnes.ac.id/pdf>. Diakses pada tanggal 5 Desember 2021