

## DAFTAR RUJUKAN

- Andreassen, W. 1997. "Customer Loyalty and Complex Service: The Impact Of Corporate Image: on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty For Customers With Varying Degress Of Service Expertise". *Journal Of Service Industry*, Volume 8, Nomor 4.
- Arifitama. 2016. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Mang Engking di Surakarta". *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Volume 9, Nomor 1.
- Aydin, S. and Ozer, G. 2005. "The Analysis Of Antecedents Of Customer Loyalty In The Turkish Mobile Telecommunication Market". *European Journal Of Marketing*, Volume. 39 Nomor 7, (hlm 910-125).
- Boone, L. E. Dan D. L. Kurtz. 2010. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harrison, Shirley. 2005. *Marketers Guide to Publick Relation*. New York: John Willy and Son.
- Harun, Haidir. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi. (Studi Kasus PT. Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang). *Tesis (tidak diterbitkan)*. Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- Hendrison dan Husda. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Asuransi Reliance Indonesia". *Jurnal Magisma*, Volume 8, Nomor 1, (hlm 34-42).
- Kotler, Philip dan G. Amstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama, Edisi 8: Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Tiga Belas Jilid 2. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2, Edisi 13, Erlangga: Jakarta.
- Kurnia, Dadang. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Maskapai Reasuransi Indonesia Tbk".

*Sentifict Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management, dan Business*. Volume 1, Nomor 1, (hlm 21-30).

- Mahmud *et all*. 2013. "The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry". *Word Applied Sciences Journal*. Volume 23, Nomer 3, (hlm 354-359).
- Maimunah, Siti. 2019. "Pengaruh Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen". *IqtishadEquity Jurnal Manajemen*. Volume 1, Nomor 2, (hlm 57-68).
- Maramis, Freekley, Steyfli dkk. (2018). "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Air Manado". *Jurnal EMBA Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 6, Nomor 3. ISSN 2303-1174.
- Mulyaningsih, Luh Ayu, dan Suasana. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Volume 5, Nomor 1, (hlm 1-30).
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Cetakan ke-9. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndruru, Tuberta dan Martua Sitorus. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam". *Journal of Management Science (JMAS)*. Volume 1, Nomor 4, (hlm 111-114).
- Parasuraman, *et all*. 1998. "Servqual A, Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64, Nomor 1, (hlm 12-40).
- Pontoh, dkk. 2014. "Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado." *Jurnal EMBA*, Volume 2, Nomor 3, (hlm 285-297).
- PT. Indah Permai Depo Singaraja, 2021.
- Rajagukguk, Resti Julia, dan Kasmiruddin. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasa Pelanggan Industri Jasa Bengkel (kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru)". *JOM FISIP*. Volume 2, Nomor 2, (hlm 1-13).
- Rizalfalal, Muhammad, dkk. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Kasus pada Bank BRI Kcp Unit Lawang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, Volume 9, Nomor 9, (hlm 1-15).
- Robinson, S. 1999. "Measuring Service Quality: Current Thinking and Future Requirements". *Marketing Intelligence Planning*. Volume 17, Nomor 1 (hlm 21-32).

- SA, Mimi dan Khairina Natsir. 2018. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence di Jakarta Barat". *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, (hlm 164-173).
- Setiawan, Heri dan A. Jalaluddin Sayuti. 2017. "Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assesment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia". *Journal of Business and Management*. Volume 19, Nomor 5, (hlm 31-40).
- Shemwell, et all. 1998. "Customer Service Provider Relationship: An Empirical Test of a Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship Oriented Outcomes". *International Journal of Service Industry Management*. Volume 9, Nomor 2, (hlm 155-168).
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono, Prof, Dr. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, Sarwiji. 2012. *Penelitian Tindakan (PTK) dan Penulisan Karya Ilmiah*. Surakarta: Yuma Pustaka.
- Telagawathi, Ni Luh W. Sayang, dkk. 2014. "Kepuasan Pelanggan terhadap Citra Perusahaan dan Switching Barrier serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali". *Jurnal Manajemen & Akuntansi STIE Triatma Mulya*. Volume 20, Nomor 2, (hlm 178-194).
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijanarko, Alvian, dan Devi Krisnawati. 2020. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota Kospin Jasa". *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Volume 21, Nomor 2, (hlm 30-41).
- Zaka, Amar Rizki dan Sutopo. 2017. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada LBB Antologi Semarang". *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 6, Nomor 3 (hlm 1-13).