

DAFTAR RUJUKAN

- Aprisia, G., & Mayliza, R. (2019, March 11). Pengaruh Citra Perusahaan (*Corporate Image*) Dan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Loyalitas Pelanggan (*Loyalty*) Natasha Skin Care di Kota Padang.
- Adona. 2006. *Citra dan Kekerasan Dalam Iklan Perusahaan Di Televisi*. Padang : Andalas University Press.
- Bloemer, J., and Schroder, G.O. 2008. *Store Satisfaction and Store Loyalty Explained by Customer and Store Related Factors*. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Netherlands: Maastricht University. Vol.15 (68-80).
- Cindy Phasalita Widayatma, Sri Puji Lestari. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Rifa Kuliner Kendal): Vol 7, No 3
- Deddy Rakhmad Hidayat, & Firdaus, M. R. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Wawasan Manajemen*.
- Dedek, Muhammad Arif, Muhammad Fahmi. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.
- Darmawan, A. K., & Harto, A. D. (2019). Analisis Domain Bai, Dss, Dan Mea Pada Pengukuran Kualitas Layanan *E-Government* Kabupaten Pamekasan Menggunakan *Framework Cobit 5.0*. *Jurnal Buana Informatika*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.24002/jbi.v10i1.1769>
- Eva Lestari, Agustinus Tangalayuk, Dkk. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Tiki Jne Cabang Kendar. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Vol 1.
- Falendra, Realize. (2020). Pengaru Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Importir Warisan Pratama. *Jurnal Rekaman*. Vol 4, No 2.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*, Ed. 3, Yogyakarta, Andi. Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta. Irawan, Handi. (2005). *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Bpfe.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.

- Hidayat, Deddy Rakhmad dan Muhammad Riza Firdaus. 2014. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Volume 2, No.03 (hlm. 237-249).
- Irfan, Andi Muhammad. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas yang diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 82-97).
- Lovelock, Christoper., Jochen, Wirtz., & Jacky, Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Subagja, Irwan Kurniawan dan Puteri Herlanies Susanto. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza”. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Volume 7, No.01 .
- Irfan, Andi Muhammad. (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 9.
- Kotler & Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Terjemahan (Molan Benyamin). Indonesia: Pt. Indeks.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran*.edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012), *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta : Erlangga
- Kotler Dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid dua. Erlangga: Jakarta. (2 Maret 2019).
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009.*Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler., Hayes., Dan Bloom., Dalam Alma., Buchari (2002). *Enam Alasan Mengapa Perusahaan Harus Menjaga Dan Mempertahankan Konsumennya*.
- Lovelock, Christoper, Joschen, Wirtz, & Jack, Mussry (2010). *Pemasaran jasa perspektif Indonesia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.*Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Permata Tbk*. Prosiding Seminar Nasional Humanis.Universitas

Pamulang.

- Mardalis, Ahmad. Meraih (2006). *Loyalitas Pelanggan*. Benefit: Jurnal Manajemen Dan Bisnis.
- N.K.A. Sumartini¹, N.N. Yulianthini². (2021). Pengaruh Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Sama Jaya Singaraja. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7 No. 1.
- Nalendra, Aloysius Rangga Aditya. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pelanggan Im3 Madiun. Vol. 3. No.
- Normasari, Selvy; Kumadji, Srikandi; Kusumawati, Andriani (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Nurafrina Siregar, S.E., M.Si. Dan Hakim Fadillah, S.E. (2017). Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan, Vol 8 No 2 *Jurnal Manajemen*.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo, Jakarta.
- Purba, Roy Parto; Ibrahim, Mariaty (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasuspt. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). Phd Thesis. Riau University.
- Philip Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jilid 2. PT Prenhallindo. Jakarta.
- Rabiula, Dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Permata TBK.
- Sari, S.K. (2012). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen(Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City Hotel). *Jurnal Pemasaran loyalitas Nasabah PT. Bank Permata TBK*.
- Selvy, Srikandi, Andriani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, Survey Pada Tamu Pleanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.
- Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suratno, Fathoni, Aziz; Haryono, Andi Tri. Pengaruh. (2016). Citra Perusahaan Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*.

Susanto, Ph Dan Subagja, Ik. 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 Krisnadwipayana*. Vol. 7. No. 1.

Sutisna. (2002). *Perilaku Konsumen Dan komunikasipemasaran Bandung PT. Remaja Rosdakarya*.

Tengku Putri Lindung Bulan. (2017). Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Juragan Jasmine Langsa, *Jurnal Manajemen Dan Keuangan: Vol 6 No 1. Jurnal Manajemen Dan Keuangan*

Tumini, Dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pdam di Kota Probolinggo. *Jurnal Relasi Stie Mandala Jember, Volume 16*.

Wahyu. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Di Wilayah Kota Semarang.

