

## DAFTAR RUJUKAN

- Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Kreatif*, Volume 6, Nomor 3.
- Anderson, Rolph E., and Srinivasa S. Srinivasan. 2003. “E-satisfaction and e-loyalty: A contingency framework”. *Psychology and Marketing*. (hlm. 123–38).
- Behara RS, Fontenot GF, Gresham AB. 2002. “Customer process approach to building loyalty”. *Total Qual.* (hlm. 603–611).
- Dewi, Ratih Kusuma, dkk. 2015. “Pengaruh Experiential Marketing terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan tempat wisata Jawa Timur Park 1 Kota Wisata Batu)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 28, Nomor 1.
- Dharma, Robby. 2017. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang”. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, Volume 6, Nomor 2 (hlm. 349-359).
- Faullant, Rita, *et al.* 2008. “The Impact of Satisfaction and Image on Loyalty: the case of Alpine Ski Resort”. Volume 18, Nomor 2.
- Ferdinand, A. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister*. Semarang: UNDIP
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Grönroos, Christian. 2009. “Marketing as promise management: Regaining customer management for marketing”. *Journal of Business & Industrial Marketing*. (hlm. 351–59).

Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

Iman, Mulyana. 2010. *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta

Jasfar, F. 2005. *Manajemen Jasa Manajemen Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Jasinskas, E, *et al.* 2016. “Impact of hotel service quality on the Loyalty Customer”. *Economic Research-Ekonomika*. (hlm. 1-14)

Kandampully, Jay, *et al.* 2000. “Customer Loyalty in the Hotel Industry: the role of Customer Satisfaction and Image”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. (hlm.346-351).

Kotler, Phillip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.

Lee, Ming-Shing, *et al.* 2010. “The study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty”. *International Journal of Organizational Innovation*.(pp: 352-378).

Liat, Cheng Boon, *et al.* 2014. “The Associations Between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Loyalty: Evidence From the

- Malaysian Hotel Industry”. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. (pp: 314-326).
- Liou, James J.H. & C, Mei Ling. 2009. “Evaluating Corporate Image and reputation using fuzzy MCDM approach in airline market”. *Qual Quant*. (pp: 1079-1091).
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nguyen, N and Leblance, G.2001.“The mediating role of Corporate Image on Cutomer’s Retention Decisions: An investigasting in financial service”. *The international journal of marketing, Bradford*, Volume 16. (pp. 52).
- Purba, Roy Parto. 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)”. Volume 04 No. 01.
- Rahyuda, I Ketut dan Cempaka Dharmadewi Atmaja. 2011. “Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas pengguna penerbangan domestik GIA di Denpasar”. Volume 15 No. 03.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 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*, Volume 11, Nomor 3.
- Safitri, Erwina, dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan *Service Centre* [Studi pada Pelanggan Samsung *Servive Centre* di Kota Malang”. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Nomor 1.

Sudjanto, Eva Yohana, dkk. 2017. "Pengaruh Perceived Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening di Hotel Kartika Graha Malang". *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume. 11, Nomor. 2.

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Tang W. 2007. "Impact of Corporate Image and Corporate Reputation on Customer Loyalty: A review". *Journal of Management Science and Engineering*, Volume 1(2).

Tjandra, Olivia, dkk. 2016. "Analisa Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara Di Restoran Boncafe Surabaya". *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Volume 04.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Telagawathi, Ni Luh W. Sayang dan Reonninggrat. 2018. "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).

Te Tu, Yu, *et al.* 2012. "Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An empirical study of Starbucks Coffee in Taiwan". *Journal of Social and Development Sciences*, Volume 3, Nomor 1(pp. 24-32).

"UNWTO Tourism Highlights 2018 Edition". Tersedia pada <https://www.e-unwto.org>.