

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2004. "Leveraging The Corporate Brand". *California Management Review*, Volume 46, No.3 (hlm. 6-18).
- Anderson dan Sullivan. 1993. The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Journal of Marketing Science*, Volume 12, No.02 (hlm.125).
- Aprisia, Gies dan Riri Mayliza. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang". Artikel Publikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP" Padang.
- Apriyanti, Putri, Surya Djasuro, dkk. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank Bjb Cabang Serang)". *Jurnal Riset Bisnis & Manajemen Tirtayasa*, Volume 1, No.02.
- Aydin, Serkan dan Gokhan Ozer. 2005. "The Analysis Of Antecedents Of Customer Loyalty In The Turkish Mobile Telecommunication Market". *European Journal Of Marketing*, Volume 39, No.07 (hlm. 910-125).
- Darsono, Lincen Indahwati, 2017, "Loyalty & Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisa Loyalitas Pelanggan". *Kinerja Journal Of Business and Economics*, Volume 8, No. 2 (hlm. 63-173).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Menumbuhkan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan Dwi Kartini Y. *Customer Loyalty*. 2009. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga
- Harrison, Shirley. 2007. *Marketers Guide To Public Relations*. New York: John Willy and Son.
- 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).

- Iqbal, Muhammad Shahid, Sharif Hassan, dkk. 2017. “Keterkaitan Antara Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Menguji Dampak Moderasi Penanganan Pengaduan”. *Jurnal Internasional Penelitian Akademik Di Bisnis Dan Ilmu Sosial*, Volume 7, No.11 (hlm. 667-688).
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prehallindo.
- Kuswandi, Dimas Aryo dan Chandra Kartika. 2019. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Gaya Hidup Terhadap Niat Pembelian Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Samsung Smartphone Di Universitas Wijaya Putra Surabaya)”. Publikasi Ilmiah, Universitas Wijaya Putra Surabaya.
- Kertajaya, Hermawan. 2014. *Tourism Marketing 3.0*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kuntari, Dwi Bela, Srikandi Kumadji, dkk. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk–Daihatsu Malang)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 36, No.01 (hlm. 196-202).
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia*. Alih Bahasa: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah, dkk. 2016. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”. *Journal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, Volume 6, No.02 (hlm. 212-221).
- Mulyanto, Edy dan Yoestini, Y. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Ajisaka Motor Kudus*. Disertasi Doktor Universitas Diponegoro.
- Nugroho, Nokma Aditya, Suharyono, dkk. 2015. “Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, No.01 (hlm.1-8).

- Pandiangan, Tobia Sutejo. 2018. "Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan" . *Jurnal Manajemen*, Volume 5 (hlm. 1-13).
- Pangandaheng, Fony. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu". *Katalogis* Vol.3, No.02.
- Parasuraman.1988. "Serqual A. Multiple item for Measuring Customer Perception of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64 (hlm.12-40).
- Pasaribu, Ziko. 2015. "Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT Dirgantara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan". *Jurnal Sositologi*, Volume 14, No.01 (hlm. 61-70).
- Pratiwi, Dinar. 2010. "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited di Semarang". *Laporan Penelitian Universitas Diponegoro*.
- Purnama, Rina Dan Hidayah, Asmi Ayuning. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Tirtayasa Ekonomika*, Volume14, No.2, (Hlm.187-203).
- Putra, Charisma Fidiansyah, Edriana Pangestuti, dkk. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Auto 2000 Sukun Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 61, No.02 (hlm. 89-98).
- Selnes, Fred. 1993. "An Examination the Effect of Product Performance on Brabd Reputation, Satisfaction and Loyalty". *European Journal of Marketing*, Volume 27, No.09 (hlm.19-35).
- Saselah, Julio Defried, Rosalina A.M. Koleangan, dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Journal EMBA*, Volume 7, No.04 (hlm. 4809-4818).
- 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.
- Sudarmanto R. G. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tjahjaningsih, Endang dan Ali Maskur. 2015. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas”. *E-Journal*, pages 1-7.
- Tjiptono, Fandi. 2011. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke-2, Cetakan pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trianasari. 2017. “Understanding Guest Tolerance And The Role Of Cultural Familiarity”. *Journal Of Hospitality And Marketing Management*. Taylor & Francis (Routledge).
- T. Van Vuuren, M. Roberts-Lombard & E. van Tonder. 2012. Southern African Business Review, Volume 16, No.3.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Woro Mardikawati dan Naili Farida. 2013. “Pengaruh nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan bus efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)”. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro*, Volume 2, No.1.
- Yudiana, Fetria Eka dan Joko Setyono. 2016. “Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image dan Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah”. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Voumel 10, No.01 (hlm.93-114).
- Zeithaml, V. A., M. J. Bitner. 1996. *Service Marketing*, New Jersey: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Zuhri, Mokhammad, Djamaludin Malik, dkk. 2018. “Effect Of Service, Price And Company Image On Consumer Loyalty With Consumer Satisfaction As Mediation (Study At Workshop Of Nasmoco Majapahit Semarang)”. *Journal Of Management*, Volume 4, No.04.