

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, T. W., Lindstedt, B. 1998. "Customer Loyalty And Complex Services: The Impact of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise", *International Journal of Service Industry Management*, Volume 9, Nomor 1 (hlm. 7-23)
- Aydin, S. and Ozer, G. 2005, "The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobiletelecommunication market", *European Journal of Marketing*, Vol. 39 No. 7/8, pp. 910-25.
- Buchari, Alma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Delgado, E. dan Munuera, J.L. 2001. "Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty," *European Journal of Marketing*, Volume 35, Nomor 11 (hlm.1238-1258)
- Ferdinand, Agusty. 2006. *Structural Equation Model dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- . 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handarbeni, G. 2012. "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam bertransaksi saham dengan menggunakan online trading (Studi kasus: PT BNI Securities)". *Skripsi*. Salemba: Program Ekstensi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- 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 (hlm. 34-56)
- Iman, Mulyana Dwi Suwandi. 2010. *Citra Perusahaan Seri Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Irawan, Juwandi Hendy. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Jean, Harrison-Walker, L. 2018. "The Measurement of Word-of-Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Communication as Potential Antecedents", *Journal of Service Research*, Volume 4, Nomor 1(hlm. 60-75)
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2014. *Principle of Marketing*. 14 Edition England: Pearson Education, Inc.
- Kurniawati, dkk. 2014. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 14, Nomor 2 (hlm. 581-590)
- Lai, Fujun et al. 2009. "How Quality, Value, Image, And Satisfaction Create Loyalty at a Chinese Telecom", *Journal of Business Research*, Volume 6, Nomor 2 (hlm.980-986)
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, Jilid 1. Jakarta: PT Index.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. "Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1 (hlm. 64-75)
- Nguyen, N. dan Leblanc, G. 2016. Corporate Image and Corporate Reputation in Customers' Retention Decision in Services. *Jurnal retail dan jasa*, Vol. 9, pp. 227 – 236
- Purba, Roy Parto. 2017. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)", *JOM FISIP*, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 23-30)
- Rahayu, dkk. 2016. "Analisis Pengaruh Citra Toko, Citra Merek Produk Private Label, dan Nilai Yang Persepsikan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Giant di Kota Malang)", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Volume 21, Nomor 1 (hlm. 33-45)
- Rain, dkk. 2018. "Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Kelontong". *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Volume 3, Nomor 2 (hlm. 23-33)
- Saputro, Danang Adi. 2017. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas

Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Ogan Malang)”, *e-Jurnal Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 2 (hlm.209-240)

Siregar, Nurintan Asyiah. 2019. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di Toko Abang-Adik”, *Jurnal Benefita*, Volume 4, Nomor. 2 (hlm.363-376)

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
Supriyanto dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi

Suratno, dkk.2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang”. *Jurnal of Management*, Volume 02, Nomor 2 (hlm.1251-7217).

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi pemasaran*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi

Wu, P.C.S et al. 2011. “The Effect of Store Image and Service Quality on Brand Image and Purchase Intention for Private Label Brands”, *Australian Marketing Journal*, Volume 19, Nomor 3 (hlm.30-39)

Yulianda, Firma Tri dan Aminar Sutra Dewi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiki (Titipan Kilat) Cabang Padang”. Tersedia pada <https://www.researchgate.net/publication/332426386> (diakses tanggal 16 Juni 2020)

