

DAFTAR RUJUKAN

- Adona, Fitri. 2006. *Citra dan Kekerasan dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Ardianto, Elvinaro. 2014. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Boone, L. E. dan D. L. Kurtz. 2010. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Chattananon, Apisit dan Meredith Lawley. 2007. "Building Corporate Image thru Societal Marketing Programs". *Society and Business Review*, Volume 2 Nomor 3 (hlm. 230-253).
- Farida, Jasfar. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Edisi Baru*. Yogyakarta: Media Pressindo Group.
- Hendrisson dan Nur Elfi 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).
- Hidayatullah, Syarif, dkk. 2020. "Peran Sistem Informasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Entrepreneurial Marketing serta Kepuasan terhadap Loyalitas Generasi Milenial Berkunjung ke Tempat Wisata". *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, Volume 14, Nomor 1 (hlm. 74-83).
- Khikmah, Nur dan Dorajatun Prihandono. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan". *Management Analysis Journal*, Volume 6, Nomor 4 (hlm. 435-447).
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli. Edisi 9. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River: Prentice Hall Internasional Inc.
- Kotler, Philip dan G. Armstrong. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama, Edisi 8. Jakarta: Erlangga

- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius. Jilid II Edisi 9. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14, Global Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lutfiyani, Vika dan Euis Soliha. 2019. "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada Kspps Bondho Ben Tumoto Semarang)". *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers*. (hlm. 62-65).
- Maimunah, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen". *IqtishadEquity Jurnal Manajemen*, Volume 1, Nomor 2 (hlm. 57-68).
- Maimunah, Dwi Liza dan Djawoto. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 6, Nomor 12 (hlm. 1-18).
- Mulyaningsih, Luh Ayu & I Gst Agung Ketut Gede 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).
- 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, A., Zeithaml, V.A dan Berry, L.L. 1998. "SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Volume 64, Nomor 1 (hlm. 12-40).
- Pratama, Darma Putra dan Eko Boedhi Santoso. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Lawang". *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume 4, Nomor 1 (hlm. 185-189).
- 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).
- Setiawan, Heri dan A.Jalaluddin Sayuti. 2017. "Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia". *Journal of Business and Management*, Volume 19, Nomor 5 (hlm. 31-40).
- Shemwell, Donald J, Ugur Yavas and Zeynep Bilgin. 1998. "Customer - Service Provider Relationship: An Empirical Test of Model of Service Quality, Satisfaction and Relationship - Oriented Ourcomes". *International Journal of Service Industry Management*, Volume 9, Nomor 2 (hlm. 155 -168).

- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Afabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RND)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutrisno, Ulva Septiani, dkk. 2017. "Pengaruh Produk BTPN WOW dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk Cabang Madiun". *The 9th FIPA: Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi-Universitas PGRI Madiun*, Volume 5, Nomor 1 (hlm. 818-835).
- 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. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Top Brand Index
- Wicaksono, Zulfiqar Ari dan Wisnu Untoro. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga yang dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan". *Fokus Manajerial*, Volume 13, Nomor 2 (hlm. 121-132).
- Wijanarko, Alfian 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).
- Zeithaml, Valerie A dan Marry Jo Bitner. 2003. *Services Marketing - Integrating Customer Focus Across The Firm*. International Edition. North America: McGraw – Hill Companies, Ltd.