DAFTAR RUJUKAN

Allinson E. Hart & Philip J. Rosenberger III. 2004 The Effect of Corporate Image in the Formation of Customer Loyalty: An Australian Replication. *Australiasian Marketing Journal*. 12 (3), 2004.

Alma, Buchari. 2002. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa". Alfabeta. Bandung.

Aliyan, Muhammad Ivan, dkk. (2015). "Pengaruh Citra Toko Dan Kualitas Pelayanan TerhadapKeputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Toko Gunung Agung Cirebon Mall)". *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana,* Volume 4, Nomor 2 (hlm. 372-383)

Adams, R. (2005). Fast food, obesity and tort reform:anexaminationofindustry responsibility for public health. Business and Society Review, 110 (3), 297-320.

Andreas, Caesar. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Volume 5, Nomor 5. 2016

Bayudewa, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta).* Vol. XVI, No. 1, Maret 2018

Griffin Jill, 2005, Customer Loyalty Menumbukan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Jakarta: Erlangga

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS. Cetakan keenam. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Hidayat R, 2009. Pengaruh Kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajement dan Kewirausahaan, Vol. 11, No1, 59-72

Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Edisi Baru. Yogjakarta: Med Press

Hidayat dan Firdaus. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 2*.

Iman Mulyana, Dwi Suwandi. 2010. *Citra Perusahaan.* Seni Manajemen Pemasaran

Irawan, Handi. 2002. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Kanaidi. 2010, Pengaruh Customer Relationship, Citra perusahaan, dan Customer Trust Terhadap Loyalitas "COMPETITIVE" *Majalah Ilmiah*, Vol 6 No.2. Desember 2010, ISSN : 0216-2539.i

Kotler, Philip and Kaller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran.* Jilid 2. Edisi 13. Erlangga: Jakarta.

Lubis, Ivan Octora. 2017. *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Volume 6 No. 5

Lesmana, Yustriani. 2017. *Pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan pembelian konsumen pt. Garuda indonesia tbk. (persero).* Vol.1, No.1, November 2017.

Lubis, Andayani. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. Sucofindo batam.* Vol 1, No 2, September 2017

Manus, Lumanauw. 2015. *Kualitas produk, harga, dan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar tri di kelurahan wawalintouan tondano barat*. Vol.3 No.2 Juni 2015

Novianti, Endri, dkk. 2018. *Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan.* Volume VIII, No. 1, Feb 2018

Novia,dkk (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2, No. 1. E-ISSN : 2621-2374.

Purba, Roy Parto. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Vol. 4 No. 1. 2017

Prasetya, Sera, Mariaty Ibrahim. 2017. *Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menginap Di Alpha Hotel Pekanbaru.* Vol.4 No. 2. 2017

Prasetyanto. 2018. Pengaruh Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggandengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Smartphonexiaomi. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No.9.*

Santoso, Imam. 2016. *Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen.* Vol.15 No.1. 2016

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen Kominikasi Pemasaran.* Bandung : PT Remaja Rosda Karya

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Penerbit Andi

Saidani, Lusiana, dkk. 2019. *Analisis pengaruh kualitas website dankepercayaan terhadap kepuasan pelanggandalam membentuk minat pembelian ulang padapelanggan shopee.* Vol 10, No. 2, 2019

Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa.* Andy Offeset: Yogjakarta.

Umar. 2005. *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen.* PT. Gromedia