

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Basuki Sri Rahayu, Endang Saryanti. 2014. *Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah*. ADVANCE edisi Pebruari 2014 vol 1. No. 2.
- Berry dan Zeithaml, dikutip oleh Handi Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran*, Bandung.
- Brian, F. Foster, John W. Cadogan (2000), “*Relationship selling and Customer Loyalty: an empirical investigation*,” *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 18 No.4, pp. 185-199.
- Engel, James F, et al. (2005) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. *Perilaku Konsumen, Jilid II*. Binarupa Aksara, Jakarta
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, Nur Khusniyah Indrawati. 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan service centre*. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016*.
- Fony Pangandaheng. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan dampak nya terhadap loyalitas pelanggan pada PT. HADJI KALLA PALU*. e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 2, Pebruari 2015 hlm 51-67.
- Fornell, C. (2004) *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 56
- Gavin dalam Tjiptono (2012), *Service, Quality, Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Hair, J.F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th edition). New Jersey : Pearson Education Inc.

- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT.Gramedia PustakaUtama
- Jusuf Suit dan Almasdi. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, (2006), *Marketing Management*, Pearson Education Inc
- Kountur, Ronny. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta:PPM
- Kusuma Wijayanto. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank*. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1, Juni 2015.
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc. 2002. *International Journal of Service Industry Management*. (2002), Physical Environment, and The Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients.
- Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawalayaan*. Banking and Management Review Vol 4 No 2 2015.
- Sandjojo, Nidjo. 2011. *Metode Analisis Jalur dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta :CAPS
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan 1. Yogyakarta:CAPPS.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, Andi.

Tobbrandaward.index Di akses pada 20 April 2017 pukul 20.15