

DAFTAR PUSTAKA

1. Finnora, Elaza, Razak, Ismail. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis Krisnadwipayana*. 2017;5(2).
2. Susanti, Wahyuni. Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal ilmu dan riset*. M. 2017;6(5).
3. Hidayat, Rachmat. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 2009;11(1), Maret.
4. Rosita, Rahmi. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah BNI, BRI, Bank Mandiri dan BCA. *Jurnal WIDYA Ekonomika*.: Bekasi. 2015.
5. Setiawan. Respon Lingkungan Berbelanja Sebagai stimulus Pembelian. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 2011;7(2):152-170.
6. Lodh. *Manajemen pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba empat. 2011.
7. Tjiptono, F. *Pemasaran Strategik*. Edisi kedua. Andi Publisher. Yogyakarta. 2008.
8. Rahmayanty, Nia. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010.
9. Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas konsumen*. Bandung : ALFABETA. 2015.
10. Kotler, Philip Keller, K , L. *Manajemen pemasaran*. Edisi Tiga Belas Jilid Dua. Jakarta: Erlangga 2013.
11. Japariato, Edwin, et al. Analisis Kualitas produk terhadap loyalitas Melalui kepuasan sebagai Intervening pada pelanggan Restoran Poor Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* , 2013;1(2).
12. Anna Fediana, Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Blackberry. Samarinda : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. 2012.
13. Tjiptono, Fandy, dan Gregorius, Chandra. *Service Quality and Satisfaction*. 2016; 4. Yogyakarta: Andi.
14. Kotler, Philip and Keller, K. L. *Marketing Management*. 14th Edition. New Jersey. Published by Prentice Hall. 2012.
15. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. 2009;13. Erlangga, Jakarta.
16. Bastos, J AR, dan Gallego, AM. *Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis*. *Journal of Marketing*. Universidad de Salamanca. 2008.
17. Nilasari & Istianti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen”. *Jurnal Pradigma*. Pt Ramayana Motor Sokoltrajo. 2015;13,(1).

18. Sudaryono. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta : Andi; 2016.
19. Saidani, B, Arifin., S. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI). 2012;3(1)
20. Handi Irawan. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Cetakan ketujuh, Jakarta: Elex Media Komputindo; 2009.
21. Nova, Firsan. Republic Relations. Jakarta: Media Bangsa; 2012.
22. Sutedja, Wira. Panduan layanan konsumen. Jakarta: PT Grasindo; 2007.
23. Jusuf Suit dan Almasdi. Aspek Sikap Mental dalam MSDM. Jakarta Syair Media; 2012.
24. Ellitan, Lena & Lina Anatan. Total Quality management. Penerbit : SUN, Jakarta; 2009.
25. Surachman. Dasar-Dasar Manajemen Merek (Alat Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan). Malang: Bayumedia Publishing; 2008.
26. Aaker, David A, Aris Ananda. Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek. Spektrum Mitra Utama. Jakarta; 2011.
27. Poernamasari, Nadya. Jurnal Ilmu Komunikasi. Pengaruh Tayangkan Iklan Airasia “Kini Siapapun Bisa terbang 2015” terhadap Citra Perusahaan. 2016:58-68.
28. Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CV. Andi Offset; 2013.
29. Lupiyoadi, R. Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi. Jakarta: salemba Empat; 2013.
30. Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, Nur Khusniyah Indrawati. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan service center. Jurnal Ekonomi Bisnis 2016;21(2), 2015:51-67.
31. Putri Rahmayanti Tambunan dan Bethani Suryawardani. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. JNE Perwakilan Kawaluyan. Banking and Management Review. 2014;(2).
32. Hlmawan Made, Alit Suryani. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita; 2013.
33. Ranto, D.W.P. “Pengaruh Citra Merek, Nilai, Kualitas Persepsian dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”, Utilitas, Vol XV . 2007;2 (Juli), h. 23-24.
34. Fony Pangandaheng. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu. e-Jurnal Katalogis, Februari 2015 ;3(2):51-67
35. Tjaningsih Endang. Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Semarang: Journal Media Ekonomi dan Manajemen. 2013; 28(2)

36. Basuki S Rahayu, Endang Saryanti. Pengaruh kualitas pelayanan, hubungan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. ADVANCE edisi Februari 2014;1(2).
37. Giddens, N., dan Hofmann, A., "Brand loyalty (online)" <http://www.extension.iastate.edu/agdm/wholefarm>. Diakses tanggal; 2011.
38. Tjaningsih Endang. Pengaruh Citra Merek dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. Semarang: Journal Media Ekonomi dan Manajemen. 2013;28(2).
39. Listyawati, Indri. Pengaruh Kualitas pelanggan, Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk. Pada Handphone Xiaomi; Yogyakarta. Jurnal bisnis Teori dan Implementasi . 2018;9(1) : 37-45, Februari.
40. Wisnu R Wardana, Untung S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Intervening. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan. 2015;15(3).
41. Yuniart, Andreas. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya 2016;17(1).
42. Umar, Husein. Riset pemasaran dan perilaku Konsumen. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama; 2007.
43. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta. 2012,
44. Sopiah, Etra M Sangadji. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2013.
45. Sunyoto, Danang. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS; 2014.
46. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung :Alfabeta; 2009.
47. Kountur, R. Manajemen Risiko Operasional Perusahaan. Pendidikan Pembinaan Manajemen. Jakarta. . Analisis Risiko Operasional pada PT Karisma Teknika Citeurep ; 2008.
48. Hair et al. Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. Pearson Prentice Hall; 2010.
49. Sandjojo N. Metode Analisis Jalur (Path) dan Aplikasinya. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2011.
50. Qudratullah, M. F. Analisa Regresi terapan: Yogyakarta: C.V Andi Offset; 2013.
51. Kuncoro EA. Cara Menggunakan Dan Memakai Analisis Jalur (Path Analisis). Bandung: CV Alfabeta; 2010.
52. Ferdinan. Perhitungan Indeks, 2006.