

Daftar Pustaka

- Barry Berman dan Joel R. Evans, Retail Management: A Strategic Approach, Tenth Edition (USA :Pearson Prentice Hall. 2007),p. 35.
- Denny Erica, Harun Al Rasyid. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online di Jakarta. AMIK BSI, Jakarta. Perspektif Vol. XVI Nomor 2, September 2018.
- FrancisButtle, Customer Relationship Management: Concept and Tools(Malang: Bayumedia Publishing. 2007),p.29
http://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan_21.html, diakses 3 Februari 2020.
- John C. Mowen dan Michael Minor, Perilaku Konsumen, Edisi Kelima, Jilid 2 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002),p.89
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran,Jilid 1, Erlangga, Jakarta Paul, J. Peter dan Jerry C. Olson. 2000. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Purwanti, Neni Dyah, Sugiono, dan Dewi Hardiningtyas. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) Rayon Malang Kota). Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri Vol. 3 NO. 2 Teknik Industri Universitas Brawijaya.
- Peter, J. P., & Olson, J. C. (2008). Consumer behavior and marketing strategy (8th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Peter, Paul dan Jerry C. Olson (2010). Consumer Behavior & Marketing Strategy, Ninth Edition. New York: McGraw Hill.
- Pangandaheng, Fony, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan

- Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hadji Kalla Palu. Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulakno.
- Phillip Kotler dan Gary Armstrong, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas, Jilid1 (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008),p.16
- Phillip Kotler, et al. Marketing Management :An Asian Perspective, Fifth Edition (Jurong: Pearson Education South Asia. 2009),p.136
- Robert F. Lusch, Patrick M. Dunne, dan James R. Carver,Introduction to Retailing, Seventh Edition(China:South Western. 2011),p.72
McGraw-Hill Companies, Inc. 2009),p.104
- Sondakh, Conny 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (*Sudi Manajemen Vol.3 ,No.1,2014:19-32.*
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta. Richard Gerson, Mengukur Kepuasan Pelanggan:Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu(Jakarta: Penerbit PPM. 2002),p.3
- Valarie A.Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler,Services Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition (New York:
- Yoganthara, Aji, 2012. *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Empiris pada Radja Futsal Stadium Cabang Majapahit Semarang).* Fakultas Ekonomi Universitas Semarang.
- W.S, F.X. Sulistiyanto Dan Soliha, Euis. 2015. *Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Apotek “ Dela” Di Semarang.* Prosiding Seminar Nasional & Call For Papers Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Kinerja Perbankan, Bisnis Dan Ekonomi Indonesia Universitas Stikubank Semarang Menghadapi Asean Economic Community 2015.