

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. (2009). *Manajemen Ekuitas Merek*. Jakarta: Spektrum.
- Adam Nur Fatoni. 2018. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro Rsch Di Yogyakarta". *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1*. Jurnal
- Akbar, M.M, & Parvez, N. 2009. "Impact Of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction On Customer Loyalty". *ABAC Journal vol 29 (1)*. Journal
- Ari. 2017. "Pengaruh Atmosfer Toko, Harga Dan Citra Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Arba Jaya Di Pasar Wage Nganjuk". *Simki-Economic Vol. 01 No. 03*. Jurnal
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bloemer & Ryuter. 1998. *On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty And Switching*. Journal
- Bloemer, Josee, Ko de Ryuter dan Pascar Peeters. 2008. *Investigating Drivers Of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service Quality, And Satisfaction*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol.17, No.7
- Canon Tong. 2014. "Examinaine The Effect Of Customer Satisfaction On Customer Loyalty: An Empirical Study Inthe Healthcare Insurance Industry In Hong Kong". *British Journal of Economics, Management & Trade*, 4(3): 372-399. Journal
- Caruana. 2000. *Service Loyalty: The Effect Of Service Quality And The Mediating Role Of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*, Vol 36 No. 7/8. Journal
- Julius & Jatmiko. 2019. "The Role Of Service Quality On Loyalty Among Low Cost Carrier Consumer – Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Konsumen Low Cost Carrier". *Jurnal Psibernetika Vol.12 (1): 39-43*. Jurnal
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2000. *Statistik Induktif*, Edisi 4, BPFE, Yogyakarta.
- Dwi. 2017. "Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Yogyakarta". *JBMA – Vol. IV, No. 2*. Jurnal

- Widowati. 2018. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Pengguna JavasCloth Mojoloban Sukoharjo)". Jurnal
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2016. Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan oleh Jill Griffin. Jakarta: Erlangga
- Haryanti. 2000. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University
- Indriantoro & Supomo. 2011. Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen. Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta
- J. Beneke, E. Adams, O. Demetriou & R. Solomons. 2011. *An Exploratory Study Of The Relationship Between Store Image, Trust, Satisfaction And Loyalty In A Franchise Setting*. Southern African Business Review Volume 15 Number 2. Journal
- Joko. Riyadi. 1999. Gerbang Pemasaran, Penerbit Gramedia. Jakarta
- Kotler dan Keller. 2010. Manajemen pemasaran. Jilid kedua. Edisi kesepuluh. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi ketiga belas. Jilid satu. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, edisi II, Indeks: Jakarta.
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Malanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ma'ruf, Hendri. 2006. Pemasaran Ritel. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Naufal dkk. 2019. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Online Store Guzzle Di Media Sosial". Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT Vol.4, No. S1. Jurnal
- Ni Made dkk. 2014. "Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang Pada Circle K Di Kota Denpasar". Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol.8 No.1. Jurnal
- Olson, Peter. 1993. *Consumer Behavior Adn Marketing Strategy, Ricard D, Irwan Inc, Boston Third Edition*
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, Tahun 1998.*
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37*
- Smitha Siji. 2014. "Linking Customer Loyalty To Customer Satisfaction And Store Image". *Rajagiri Management Journal Volume 8, Issue . Journal*
- Sopiah & Syihabudhin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel. Yogyakarta: C.V ANDIOFFSET*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*
- Sumarwan, Ujang, dkk. 2013. *Riset Pemasaran dan Konsumen, Bogor: IPB Press*
- Taeshik Gong. 2017. "The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction, Loyalty, And Happiness In Five Asian Countries". *Journal*
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Andi*
- Uduak et. al. 2018. "Influence Of Store Image On Customer Satisfaction Among Supermarkets In Uyo Metropolis, Akwa Ibom State, Nigeria". *Journal Of Business And Economic Management Volume 1(1). Journal*
- Ulya dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Budaya Gusjigang Terhadap Loyalitas Pelanggan". *Economic Education Analysis Journal 6 (3). Jurnal*

Yun, Zee-Sun and Good, Linda K. 2007. Developing Customer Loyalty from e-tail Store Image Attributes. *Managing Service Quality*, (online), Vol. 17, No. 1

Zeithaml, V. A., dan Bitner, M. J. 2003. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill