

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, David. 1996. Pedoman Manajemen Merek. Surabaya: Kentindo soho*
- Assael, Henry, 2002. Costumer Behavior And Marketing Action, Keat Publishing Company, Boston.*
- Barnes, James G. 2000. Secrets Of Customer Relationship Management; Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan. ANDI, Yogyakarta.*
- Brown, T.J. and P.A. Dacin. 1997. The Company and The Product: Corporate Associations and Consumer Product Responses, Journal of Marketing, 61(1):68–84.*
- Caruana, A. 2002. Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. European Journal of Marketing 36.*
- Dharmesta, Swasta, Basu, DH. dan Handoko, Hani, 2008. Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.*
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Tony Sitinjak, 2001. Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.*
- Engel, James F., Roger D. Blackwell dan Paul W. Miniard, 2001. Perilaku Konsumen. Terjemahan Fx Budianto. Jakarta: Binarupa Aksara.*
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu dan Nur Khusniyah Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang. Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21 No. 1 Maret 2016.*
- Fandy Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa. Edisi keempat. CV Andi Offset. Yogyakarta.*
- Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. Journal of Marketing, Vol. 56.*
- Fournier,S. 1998. Consumers and their brands: developing relationship theory in consumer research. Journal of Consumer Research, Vol 24, No 4, pp. 343-373.*
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: BP-UNDIP.*

- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta: Erlangga
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. Lexington: Lexington Books.
- Jihan Nafisa dan I Made Sukresna, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 7 No. 3 Tahun 2018*.
- Keller, Kevin Lane, 2008. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 14, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jilid 2, Jakarta: Erlangga.
- Meenaghan. 1995. "The Role of Advertising in Brand Image Development". *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 4 No. 4
- Mutmainnah. 2017. Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan Terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Vol. 10 No. 2 September 2017: 201-216*.
- Nasution, 2005. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurul Musqari dan Nurul Huda. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat). *Jurnal Perisai Vol. 2 No. 1 April 2018*.
- Putri Apriyanti, Djasuro Surya dan Lutfi, 2017. Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa Vol. 1 No. 2 Nopember 2017*.
- Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Salemba Empat. Jakarta.

- Rina Purnama dan Asmi Ayuning Hidayah. 2019. Pengaruh Kualitas layanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Tirtayasa Ekonomika Vol. 14 No. 2 Oktober 2019*.
- Rusdarti, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi Vol. 13 Juli*.
- Selvy Normasari, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2 Desember 2013*.
- Sheth. Jagdish., & Mittal Banwari. 2004. *Consumer Behavior: A Managerial Perspective*, edisi kedua. *Thompson South Western. USA*
- Simamora, Bilson, 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 2006. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2002. Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Semarang-Pattimura. *Jurnal Bisnis Strategi Volume 19 Hal 33-44*.
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Syafieq Fahlevi Almassawa. 2018. Pengaruh Kualitas layanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No.3, Juli 2018*.
- Umar, Husein, 2008. *Metode Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utami, Bunga Budi dan Wartini, Sri. 2015. Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal Vol. 4 No. 3 Tahun 2015*.
- Uttami, Ni Ketut Rahayu Laksmi, I Ketut Rahyuda dan I Made Wardana, 2014. Peran Citra Hotel dan Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Melati di

Kawasan Wisata Kuta. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.9 (2014):520-532.

*Zeithaml, A. Valerie; Parasuraman dan Leonard L. Berry, 1988. Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality. Journal of Retailing.*

*Zeithaml, Valarie A, &Bitner, Mary Jo. 1996. Services Marketing. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.*