

## DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Luh. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 1, 2016: 1-30
- Almohaim. 2017. "Restaurant Quality and Customer Satisfaction", *International Review of Management and Marketing*, Vol 7, NO 3
- Barnes dan James. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Durianto, D. 2001. *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia.
- Elsalam, Eman Abd. dkk. 2013. "The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company". *The Business & Management Review*. Vol 3. No 2
- Gregory, R. James and Jack G.wiechman, 2011. *Pemasaran Ritel* (Edisi Kesebelas)
- Haryeni, Y. dkk. 2017. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Tabungan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Khatib Sulaiman . *Jurnal Ekonomi & Bisnis Dharma Andalas* , 189-201.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Januar & Ai lily. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung". *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11. No. 2
- Khakim. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima. *Jurnal Of Manajemen*, 1-15.
- Kuncoro. 2013. *Mudah Memahami & Menganalisis Indikator Ekonomi*. UPP STIM YKPN
- Kotler, Philip and Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga.

- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2014. *“Principles of Marketing”* (14<sup>th</sup> edition). Pearson. New Jersey
- Marlien. 2005. “Analisis Kepercayaan, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kreditur PD. BKK Dempet Kabupaten Demak)”. *Jurnal Unisbank*. Vol 4. No 2
- Markovic, S., & Jankovic, S.R., 2013, “Exploring The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Croatian Hotel Industry”, *Tourism and Hospitality Management*, 19(2), 149-164.
- Olson, J. C., & Peter, P. 2000. *Consumer Behaviour : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Payne, A. 2008. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Andi. Yogyakarta.
- Perdananingtyas, Bestari. (2013). “Analisis Pengaruh Bauran Promosi, Kualitas Layanan dan Corporate Image terhadap Relationship Marketing dan Dampaknya pada Repurchase pada PT Fastfood Indonesia, Tbk (Studi Kasus: KFC Mall Taman Anggrek)”. *Digital Library Universitas Binus*
- Pane & Rini . 2011. “Pengaruh Brand Equity Flash Disk Merek Kingston Terhadap Keputusan Pembelian Pad Mahasiswa AMIK MBP Medan”. *Jurnal Ekonomi*. Vol 14. No 3
- Pasaribu. 2015. Pengaruh Penggunaan Media Internal Portal PT Dirgantara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Sositologi*. Vol 14, No 1
- Qomariah, Nurul. 2012. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Universitas Muhammadiyah di Jawa Timur)”, *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.10, No.1
- Rahman, et all. 2012. “The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division”. *Research Journal of Finance and Accounting*. Vol 3, No 4
- Roberto, Antoni. 2011. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Travel Bali Prima Malang”. *Jurnal Management Pemasaran*, Vol 1 No.1
- Rahmawati, A. d. 2015. *Statistika Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Prodi Manajemen, UMY.
- Riska, Salira. 2012. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan” Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Garuda Indonesia Cabang Bandung. *Journal Of Management*. Vol 2. No.2

- Sekaran. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiarto, Dimas Dwi dkk. 2015. “Analisis Harapan dan Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol 4. No 6
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Tumpal, Hardo. 2012. “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PO Nusantara”. *Management Analysis Journal*. Vol 10. No 1
- Tjokrowibowo, Laura. 2013. “Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam rangka membangun minat transaksi ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang)”. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. Vol 8. No 2
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen & Strategi Merek*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi
- Toriq, M & Soebari M. 2014. “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo”. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol 3. No 8
- Wibowo, Setyo Ferry., Iin Pusfita S & Agung K. 2014. “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi nilai terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada Indomaret Palmerah )”. *Jurnal Riset dan Sains Indonesia*. Vol 5. No 2
- Widyaningtyas, Richa. 2010. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina (Studi Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang)”
- Yamin, R. 2013. Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas dan Citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Astra Internasional Daihatsu di Manado”. *Jurnal Emba*. Vol 1. No 3