

DAFTAR PUSTAKA

- Adona, F. (2006). *Citra dan Kekerasan dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.
- Arikunto (2007). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Aksara. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (Mei—Agus 2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17, Nomor 2, 114-126.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, J. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, a. (2009). *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta: Med Press.
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ishaq, M. I., H. Bhutta, D., Hamayun, D. A., Danish, R. Q., & Hussain, N. M. (2014). Role of Corporate Image, Product Quality and Customer Value in Customer Loyalty. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, Vol 4 No (4), 89-97.
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Binis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (Juli 2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 36 No. 1.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing*. New Jersey: Pearson.

- Mardikawati, W. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis. Volume 2, Nomor 1*
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (Desember 2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 6 No. 2.
- Prabowo, B. (Oktober 2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol.8 No.2, 92-97.
- Purnama, & Nursyabani. (2006). *Manajemen Kualitas Edisis Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Brand Image. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 706-711.
- Sekaran, U. (2011). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemirat, A. (2003). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suliyanto. (2005). *Analisis data dalam aplikasi pemasaran*. Bogor: Ghalia.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (Maret 2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2.
- Surya, & A. Setiyaningrum. (2009). Analisis Persepsi Konsumen pada Aplikasi Bauran Pemasaran Serta Hubungannya terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus pada Hypermart Cabang kelapa Gading). *Journal of Business Strategy and Execution 2*.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: CV Alfabeta.

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Tjiptono, F., G. Chandra, & D. Andriana. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Tolba, A., Seoudi, I., Meshriki, H., & AbdelShahid, M. (2015). Impact Of Ethical Sales Behavior, Quality And Image On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal of Management and Marketing Research*, 1-18.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.