

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan DePans Pancake and Waffle di Kota Malang)*.
- Cintya, D., & Wahono. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal* , 4(3).
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal Ekonomi Teknologi*, 6(2), 1—11.
- Fachrudin, A. (2016). *Manajemen Pertelevision Modern*. CV.Andi Offset.
- Familiar, Kuku, & Maftukhah, I. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* , 4(4).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Haniefah, Farisha. (2016). Analisis Pengaruh Citra Klinik Kecantikan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Januar Efendi, P., & Ai Lili, Y. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Jeremiad an, D. (2019). Pengaruh brand image dan electronic word of mouth terhadap minat beli konsumen oriflame di manado. *Jurnal Universitas Ratulangi EMBA*, 7(1).

- Kim, S., & Kim, D. (2014). *The Impact of Brand Experience on Brand Trust and Brand Affect*. *Psychology & Marketing*, 31(11), 984—996.
- Kolonio, J., & Djurwati soepeno. (2019). Pengaruh Service Quality, Trust and Consumer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada CV Sarana Marine Fiberglass. *Jurnal EMBA* , 7(1).
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran* (edisi 12). PT. Indeks.
- Maryati, N. M., & Ali Muhidin. (2020). Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Universitas Galuh*, 2(2).
- Ni kadek Asri Sumartini, & Ni Nyoman Yulianthini. (2021). Pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bengkel mobil sama jaya singaraja. *Jurnal Manajemen*, 7(1).
- Peter, P. J., & Olson, J. C. (2014). *Perilaku Konsumen & Strategi Pemasaran* (Mcgraw Hill Education, Ed.). Salemba Empat .
- Rahman, A. (2017). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Humaniora*, 17(2).
- Robbins, S. P., & Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Salemba Empat.
- Roy Parto, P. (2021). Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal FISIPOL*, 2(1).
- Ruth Amryyanti. I Putu Gde, S., & Ketut Nur, C. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada LnC Skincare Singaraja. *Jurnal Ekonomi Universitas Udayana*.

- Safitri, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan service center (studi pada pelanggan samsun service center di kota malang. *Jurnal UB* , 1(2).
- Setiadi, N. J. (2015). *Perilaku Konsumen* (edisi Pertama). Prenada Media.
- Sugiyono. (2010a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010b). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018a). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Cetakan Pertama). CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjandra, O., Graciana Eveline, A., Thomas S. Kaihatu, & Agustinus, N. (2019). Analisa Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Perantara Di Restoran Boncafe Surabaya . *Jurnal UKP*, 2(1).
- Yandrianis, & AMA Suyanto. (2015). *Pengaruh Service Quality Dan Price Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Low Cost Carrier Di Indonesia*.
- Yenni. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN unit pelaksanaan pelayanan pelanggan UP 3 makassar. *Jurnal UNM*, 1(4).
- Zulfikar. (2018). loyalitas pelanggan sebagai kekuatan hubungan antara sikap relative individu. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1).

