

## DAFTAR PUSTAKA

Abdillah., W dan Jogiyanto. 2009. Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis . Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262.

Adona, Fitri. 2006. *Citra dan Kekerasan dalam Iklan Perusahaan di Televisi*. Padang: Andalas University Press.

Anwar hidayat (2017) dalam web <https://www.spssindonesia.com/2014/02/cara-mudah-melakukan-uji-t-dengan-spss.html>

Chou, Pin-Fenn (2014). An Evaluation of Service Quality, Trust, and Customer Loyalty in Home-Delivery Services. *International Journal of Research In Social Sciences*. April 2014. Vol. 3, No. 8.

Ghozali, Imam. 2016. *Struktural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Edisi. 2, Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Kotler dan Amstrong, 2001, *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. dan K.L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.

Kunto, Yohanes Kondang, Darwin, Steven. 2014. Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel intervening pada asuransi jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol 2, No.1 (2014)

Logiawan, Yenny. Hartono, Subagio. 2014. Analisa Customer Value terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfication sebagai Variabel Intervening pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2, No.1, (2014) 1-11.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Malik, Muhammad Ehsan. Naeem, Basharat. Nasir, Abdul Mohsin. 2011. Impact of Service Quality on Brand Image: Empirical Evidence from Hotel Industry. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. December 2011 Vol 3, No.8.

Maliyah, Siti. 2015. Pengaruh citra merek, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah pada PT. Henan Putihrai Asset Management. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Volume 1, Nomor 1, Maret 2015*

Mindra Jaya, I.G.N., Sumertajaya, I.M., P. 2008. : *Pemodelan Persamaan Struktural dengan Partial Least Square*, Semnas Matematika dan Pendidikan 2008.

Nandya Ayu Putri, Zainul Arifin, Wilopo pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan *switching barrier* terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, 2014 fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya

Neria, Melka. 2012. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. Jakarta : Universitas Indonesia.

Nurhadi. Azis, Asriel. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kesetiaan konsumen. *Jurnal Economia*, Volume 14, Nomor 1, April 2018

Ogba, Ike-Elechi and Zhenzhen Tan. 2009. Exploring the Impact of Brand Image on Customer Loyalty and Commitment in China. *Journal of Technology Management in China*; Vol. 4 No. 2, pp. 132-144

Paulus Insap Santosa, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta : Penerbit Andi

Rizky Bayu Kencana, Maulandy. (2 Agustus 2018). *Merek Indonesia Raih Penghargaan di Service Quality Award 2018*. Diperoleh dari

Sondakh, Conny. 2014. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan : Studi Pada*

Nasabah Taplus BNI Cabang Manado”. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Vol.3  
,No.1, 2014:19-32

Struktural dengan Partial Least Square,.Semnas Matematika dan Pendidikan 2008.

Sugiyono, 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
(Bandung: ALFABETA)

Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.  
Bandung: CV Alfabeta.

Supriyadi dan marlien analisis kepercayaan, citra merek Dan kualitas  
layanan terhadap loyalitas pelanggan Dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada  
kreditur pd. Bkk Dempet kota kabupaten. 2014 ISBN: 978-979-3649-81-8

Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Cetakan pertama. Malang: Bayu  
Media Publishing.

Tjiptono, Fandy, 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan  
Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia

Tschannen Moran, M. and Hoy, A.W. (2001). Teacher efficacy: Capturing  
an elusive construct. *Teaching and Teacher Education. Journal.* 17, 783-805.

Zeithaml, V. A., Mary Jo, B., & Gremler, D. D. (2009). *Services  
Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th Ed.). New York:  
McGraw Hill.