

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Volume 17, Nomor 2 hlm. 114-126.*
- Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Edisi 1. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta : Penerbit PT Prenhalindo.
- Fandi Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta.
- Rina Purnama,(2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan ,citra perusahaan kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan) Kantor Pengiriman JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta
- Ismi Munajilah. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya.*
- Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto.2014. Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.*

Starini, Hygid. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumentendengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki JayaYogyakarta). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Abdul Muzammil, Mukhlis Yunus, dan Nurdasila Darsono, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*”, dalam *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, Vol. 8 No. 3, 2017

Conny Sondakh, “*Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*”, dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3 No. 1, 2014

Abdul Muzammil,2020(Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan ,Loyalitas Pelanggan, Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan) Indihome PT Telkom Indonesia di Banda Aceh

Defita Lia Wati, “*Pengaruh Citra Perusahaan, Citra Pemakai, dan Citra Produk terhadap Loyalitas Konsumen Brilliant English Course Pare*”, dalam *jurnal Simki-Economic*, Vol. 01 No. 10, 2017

Umar, Husein. (2000). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.