

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., dan J. Hartono, 2015. *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Acroush, Mamount *et al*, 2015. *Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market*. Int. J. Services, Economics and Management, Vol. 7, No 1.
- Arikunto, Suharsimi, 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J, 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *The Journal of Marketing*; 65(3): 34 – 49.
- Canton, Bill, 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Roesdakarya
- Darmawan Didit dkk, 2017. *The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia*. *Journal of Business and Management*. Volume 19 : PP 46-51
- Griffin, R.W, 2009. *Business, 8th Edition, Pearson International Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, R.W, 2007. *BISNIS*, edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga
- Gronroos, Christian, 1990. *Service Management and Marketing: A moment of Truth*, Singapore: Maxwell Macmillan International, pp.203
- Gronroos, Christian, 1985. *“Internal Marketing-Theory and Practice”*, In: Bloch, T., Upah, G. and Zeithaml, V. (Eds.), *Services Marketing in a Changing Environment*, Chicago, American Marketing Association, pp.41-47
- Hair, Joseph E, Jr *et al*, 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structure Equation Modeling (PLS-SEM)*. California.USA: SAGE Publication, Inc.
- Harrison, Shirley, 2007. *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willy and Son.
- Hawkins dan Lonney, 2003. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan terhadap merek pada konsumen pasta gigi Pepsodent di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Terpadu*, 37, 36-50.

- Hidayat, Rahmat, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai pelanggan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank mandiri. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. V tahun 2009
- Irawan, Handi, 2008. *Indonesia Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Alex Media Computindo.
- Jefkins, Frank, 2003. *Public Relations*, Terjemahan Daniel Yadin. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Amstrong, 2001. Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kuswanto, dkk, 2018. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* .Vol.12 No. 2
- Latan H. dan Ghozali, I, 2012. *Partial Least Squares* Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program *SmartPLS* 2.0 M3. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Mamang, Etta dan Sopian, 2013. Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: Andi
- Moenir, 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia . Jakarta : Bumi Aksara
- Oliver, L. R.,1999. *When consumerloyalty?* *Journal of Marketing* , 33-44
- Parasuraman, A., Zethaml, V. and Berry, L., 1988. '*SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*', *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40
- Safitri, Erwina dkk, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan *Service Center* (Studi pada Pelanggan Samsung *Service Center* Kota Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol 21. No 1. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya.
- Schiffman dan Kanuk, 2004. Perilaku Konsumen. (edisi 7). Jakarta: Prentice Hall

- Setiari, Anak Agung Istri dkk, 2020. *Service Quality, Customer Satisfaction, and Company Image towards Customer Loyalty At Pt. Gajah Gotra Bali*. International Journal of Contemporary Research and Review.
- Setyowati, Erni dan Wiyadi, 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemediasi. Daya Saing. Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 18, No. 2.
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro, 2007. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Rosdakarya
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyawati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari, 2015. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.4, No. 8
- Surahman, I Gusti Ngurah dkk, 2020. *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha Vol.7, No.1, pp. 46-52
- Sutojo, Siswanto, 2004. Membangun Citra Perusahaan. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Tjiptono, Fandy, 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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. XII, No. 2
- William, Boulding *et al*, 1993. *A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions* Journal of Marketing Research 30 (1) :7-27
- Zang, Zing dan Jose M M Bloemer, 2008. *The Impact of Value Congruence on Consumer-Service Brand Relationships*. Journal of Service Research 11(2):161-179