

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M Linggar. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ariyanti, Efi Dwi. 2011. Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Pada Swalayan Aneka Jaya Bola, *Skripsi*, Dipublikasikan (Online). (Semarang: Fakultas Ekonomi, 2011), hlm. 15.
- Assegaff, Setiawan. 2016. "The Effect of Service Quality to Customer Satisfaction by Using Internet Banking Service in Jambi". *The Asian Journal of Technology Management* Vol. 9 No. 1 (2016): 21-36.
- Cholisati, Nurifatul., Maesaroh, Eka Siti., Rohman, Fatchur dan Puspitaningrum, Astrid. 2019. "The Role of Customer Satisfaction on The Effect of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty of PT. BRI Bondowoso Branch (Persero) Tbk". *Management and Economics Journal*, Volume 3 Number 3, December 2019. E-ISSN: 2598-9537; p-ISSN: 2599-3402. Hal. 255-264
- Creswell, J.W. 2017. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Didit., Mardikaningsih, Rahayu dan Hadi, Surjo. 2017. "The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the banking sector in Indonesia". *IOSR Journal of Business and Management*, Volume 19, Issue 11. Ver. VI (November 2017), PP 46-51. E-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668.
- Fahrudin, Andi. 2016. *Manajemen Pertelevisian Modern*. Yogyakarta: CV.Andi Offset.
- Finnora, Elza dan Razak, Ismail. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 5 No. 2, Mei 2017. ISSN: 2338-4794. Hal. 1-12.

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, W. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Huddleston P., Good L.K., and Stoel L, 2001, Consumer Ethnocentrism, Product Necessity and Polish Consumers' Perceptions of Quality, *International Journal of Retail and Distribution Management*, Vol. 29, No.5 .pp. 236-246
- Irawan, Handi. 2009. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: BPFE.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Johanis, Kelly., Rumokoy, Farlane S dan Tumiwa, Johan. 2017. "The Influence of Corporate Image and Perceived Value to Customer Satisfaction". (Study at Wedding Organizer in Manado). *Jurnal EMBA*, Vol. 5 No. 2 Juni 2017, Hal. 215-2159. ISSN: 2303-1174.
- Kanaidi. 2010. Pengaruh *Customer Value* dan *Corporate Image* terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya. *Majalah Ilmiah COMPETITIVE*, Vol.6, No.2.
- Kasali, Rhenaid. 2003. *Manajemen Public Relation & Aplikasi Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke-12. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kusuma, Luki., Saleh, Salma dan Sinarwaty. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi oleh Citra Perusahaan". *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi*. Vol. 3 No. 2 Agustus 2019, hal. 158-169. E-ISSN 2502-4175.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Mulyaningsih, Luh Ayu dan Suasana, I Gst Agung Ketut Gede. 2016. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank OCBC NISP di Denpasar". *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5 No. 1, 2016. Hal 1-30, ISSN: 2302-8912.
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc. 2002. *Contact Personnel, Physical Environment and Perceived Corporate Image of Intangible Service by New Client. International Journal of Service Industry Management* 13:242-262.
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan dan Sunarto. 2017. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi*. Bandung: Alfabeta.
- Saragih, Ruben Marty Theofilus., Hamid, Djamhur dan Kusumawati, Andriani. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu" *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 24 No. 2 Juli 2015. Hal. 1-4.
- Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. 2010. *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Seftiani. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Teluk Betung Bandar Lampung)*, (Lampung: Dipublikasikan, 2017), hlm.24.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Sutojo, Siswanto. 2002. *Strategi Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan 1. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Syahfudin, Erwin dan Ruswanti, Endang. 2019. "The Impact of Service Quality and Brand Image on Customer Loyalty Mediated by Customer

- Satisfaction: in Indonesia Banking Industry*". *Jurnal Krida Wacana*. Vol. 5, 2019. Hal. 1-12.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yosep, Canalini., Kindangen, Paulus dan Tumewu, Ferdinand. 2016. "*The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Gran Puri Hotel Manado*". *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Vol. 16 No. 01 Tahun 2016. Hal. 73-85.
- Zaynuri. 2008. *Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bisnis JasaWarung Internet (Studi Kasus Pada Warnet Di Surakarta)*". Tesis: Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta (Tidak dipublikasikan).
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*,1(21):1–12.