

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & Hurriyati, R. (2008). *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- C Olson, J., & Peter, J. P. (2017). *Consumer Behaviour and Marketing Strategic, 8th*, Boston: McGraw-Hill. Terjemahan Diah Tantri Dwi Andani: Jakarta, Erlangga.
- Fandy, T. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fandy, & Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa, Edisi kedua*. Andy offiset, Yogyakarta.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam, & Latan, H. (2015). Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. In *BP Undip. SemarangHarnanto. 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPF.
- Griffin, J. (2013). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hakim, F. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention dan Kinerja Karyawan Outsourcing. *Jurnal Dinamika UMT, 1(2)*, 66±83.
- Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management Building*,
- Kotler, Ang, Leong, & Tan. (2000). "Manajemen Pemasaran." Edisi Bahasa Indonesia, terjemahan Fandy Tjiptono.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium* (J. Prenhalindo (ed.)).
- Ling, C. E., & Run, C. . (2009). Satisfaction and Loyalty: Customer Perceptions of Malaysian Telecommunication Service Providers. *The Icfai University Journal of Service Marketing, Vol. VII*, No. 1, hal. 6–18.
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Anugrah Karunia Logistik. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1346–1352. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3177>
- Manimaran. (2010). *Linkage Between Service Quality and Customer Loyalty in Commercial Banks, Journal of Marketing & Communication*.
- S, M., R, S., & Venkateshwaran. (2010). Study of Patients Expectation and Satisfaction in Dindigul Hospitals. *Asian Journal Of Management Research*.
- Sanosra, A., Nursaid, & Sugroho, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan

- Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 122–132. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>
- Saputra, D. A., & Padmanty, S. (2023). Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. In *Jurnal Lentera Bisnis* (Vol. 12, Nomor 2, hal. 395). <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.768>
- Setiawan, H., Minarsih, M. M., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of management 2 (2)*, 2016.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunarto. (2010). *Evaluasi Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Pulau Jawa: Penerapan Data Envelopment Analysis (DEA)*. Depok: Universitas Indonesia.
- Sutedjo, B., & Saputri, D. H. R. (2023). Pengaruh Citra Merek, Cita Rasa, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Raket Chicken Kaliwungu. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 1682–1690. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i2.5365>
- Wulandari, P., Sutiono, H. T., & Kussujaniatun, S. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Jasa JNE Di Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 81–90. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.470>
- Zahara, R. (2020). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *LPMP Imper ium*, 3, 31–38.
- Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.