

DAFTAR PUSTAKA

- Endang Isiyowati, Agus Widarko, Khalikussabir. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pelanggan Rei Adventure Store Dinoyo*. e – Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis. Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- I Wayan Sumertana . 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada water park seririt singaraja tahun 2014-2015*. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE) Volume: 7 Nomor: 2 Tahun: 2016*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasara* Buku 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Astrong. 2008. *Prinsip – Prinsip Pemaaran* Buku 1. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong : *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Jilid ke-2, Jakarta : Penerbit Erlangga, 2008.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat

rawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo

Putri Apriyanti, Djasuro Surya, Lutfi. 2017. *Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening studi empirik nasabah tabungan tandamata bank bjb cabang serang*. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBMT), Vol. 1 (2):hh.159-166 (Nopember 2017).

SPSS 17.0 dan SmartPLS 2.0. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Syafieq Fahlevi Almassawa. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan implikasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6, No.3, Juli 2018

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Anndi Offset

Eugenia Andrea Dennisa, Suryono Budi Santoso. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang)*. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, Volume 5, Nomor 3, Tahun 2016, Halaman 1-13.

- Vika Lutfiyani¹, Euis Soliha. 2019. *Pengaruh citra perusahaan, kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan (studi pada kspps bondho ben tumoto semarang)*. Universitas Stikubank, Semarang 3 September 2019
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang penelitian Bisnis dengan alat analisis*
- Syafieq Fahlevi Almassawa. 2018. Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan implikasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal KREATIF : Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No.3, Juli 2018