

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Ahiyoso, Srikandi Kumadji, dan Anriani Kusumawati. 2017: Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Citra perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (survey pada pelanggan digital Printing Surabaya), *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.50, No.4,
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Buchari, Alma, 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Candy, 2016 : Kualitas Pelayanan Jasa Percetakan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tri Jaya Mandiri, *Bisma*, Vol 1, No. 8,
- Darmawati. 2016: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Memakai Jasa Percetakan CV. Rahmat Nur di Semarang, *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol 4, No. 1, 157-171
- Dwi Mulyono Nugroho. 2015: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel, *Jurnal OE*, Vol 7, No. 2, 158-174
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, dan Nur Khusniyah Indrawati. 2016 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol 21, No. 1,
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta. Andi.
- Firma Tri Yulianda, Aminar Sutra Dewi. 2019 : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan TIKI Cabang Padang, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 8, No.2,
- Gatri Lunarindiah. 2016 : The Influence of Corporate Image, Service Quality, Perceived Value Toward Student Satisfaction and Student Lotalty, *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, Vol.9, No.2,

- Gregory, R. James and Jack G.wiechmand, 2011. Pemasaran Ritel (Edisi Kesebelas)
- Griffin, Jill. 2010. Customer Loyalty, *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Harman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Hawkins, Del I. Dan David L. Mothersbaugh. *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. Elevent Edition, 2010. New York: McGraw-Hill.
- Hilman Ardianta Putra, dan Nganto. 2017: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen PT. Lontara Media Digital Printing Semarang), *Diponegoro Journal of Social And Political*, Vol 1, No.8, 1-8
- I Ketut Ardika dan I Nengah Dasi Astawa. 2017: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 14, No. 2
- Jihan Nafisa Dan I Made Sukresna. 2018: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Percetakan Digital di Malang), *Diponegoro Journal of Management*, Vol 7, No. 3, 1-26
- Juanim, 2004, *Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran*, Fakultas Ekonomi, Pasundan, Bandung.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, P. dan Armstrong G. 2014. *Principle of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- _____. 2014. *Principles of Marketin*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Liat, C. B., Mansori, S., & Huei, C. T. 2014. The Associations Between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Loyalty: Evidence From the Malaysian Hotel Industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, Vol.23 No.3, 314-326.

- Lilis, Sulastri. 2014. *Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah, Tokoh, Teori, dan Praktik*. Bandung: La Goods Publishing.
- Lovelock, Christopher., Patterson, P. dan Wirtz, J. 2016. *Services Marketing: An Asia-Pacific and Australian Perspective*, Sixth Edition, Pearson, Australia.
- Majid esmaeilpour, and sahebeh barjoe. 2016: The Effect Of Corporate Image On Costomer Satifaction Through Brand Equity, *Advances In Management & Applied Economics*, Vol.6, No.4,
- Malayu S.P, Hasibuan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Nilam Sari. 2018: Service Quality, Company Image, Trust, and ist Influce on Customers Satisfaction and Loyalty at Bank Syariah Mandiri (BSM) Meulaboh Branch Office, *The International Journal of Social*, Vol.6, No.2, 235-252
- Rakhmat Muqoddim, Ahmad Yani dan Zufriandy. 2018: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Marketing Mix, dan Promosi Mix Terhadap Kepuasan Yang Berdampak Kepada Loyalitas Pelanggan Pada Percetakan Syifa Printing Pangkal Pinang, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, STIE Pertiba Pangkalpinang. Vol 4, No.1, 137-158.
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Ridhotullah, Subeki & Jauhar, Mohammad. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Rini, Rahayu Kurniati, dkk. 2015: The Effect of Customer Relationship Marketing (CRM) And Service Quality to Corporate Image, Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty, *European Journal of Business and Management*, Vol.7, No.11,
- Ruben Marty Theofilus Saragih, Djahmur Hamid dan Andriani Kusumawati. 2015: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Polar Printing, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 24 No.2,
- Rusdy Hasby, Dodi Wirawan Irawanti, dan Ananda Sabil Hussein. 2018 : The Effect Of Service Quality and Brand image on loyalty With Perception Of Value as a Mediation Variabel, *Journal of applied Manajemen*, vol. 16 No.4
- Sofjan Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sumawardani, Pmaria M.M, dan M Mukeri Warso. 2016: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Desain, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Peningkatan Penjualan di Percetakan Teaching Factory Gradasi Semarang, *Journal of Managemen*, Vol 2, No. 2,
- Suparyanto & Rosad. 2015. Manajemen Pemasaran, In Media, Yogyakarta.
- Suratno, Azis Fathoni, dan Andi Tri Haryono. 2016: Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening, *Journal of Manajement*, Vol 2, No.2,
- Syamsu, Marlin. 2017: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Layanan Data 4G (Studi Kasus PT. InternuxOperations Excellence), Vol 9, No. 2,
- Vina Islami. 2018: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Screen Printing Emsiia Production), *Perspektif*, Vol 16, No. 2,
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6thed. Mc.Graw-Hill. Boston

Sumber Lain :

<https://bandungkota.bps.go.id/> diakses tanggal 20 April 2019

<https://direktoribisnis.co.id/> diakses tanggal 20 April 2019

<https://www.kemenperin.go.id/> diakses tanggal 20 April 2019

<https://www.disbudpar.bandung.go.id/> diakses tanggal 20 April 2019

<https://ekon.go.id/hukum/download/1278/717/perpres-nomor-6-tahun-2015.pdf>
diakses tanggal 20 April 2019

<https://www.starofservice.co.id/dir/west-java/bandung/bandung/percetakan>
diakses tanggal 21 April 2019

