

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Pandi. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep Dan Indikator*. Pekanbaru:Zanafa.
- Afthanorhan, A., Awang, Z., Salleh, F., Ghazali, P., & Rashid, N. J. M. S. L. (2018). The effect of product quality, medical price and staff skills on patient loyalty via cultural impact in medical tourism. *Management Science Letters*, 8(12), 1421-1424.
- Algifari, M., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Layanan Jasa Go-Ride Gojek (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Transportasi Online Kota Cilegon). *eProceedings of Management*, 8(5).
- Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning dan Strategi)*. Cetakan Pertama. Surabaya: Qiara Media.
- Buchari Alma. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (revisi)*. CV Alfabeta.
- Cavallone, Mauro. 2017. *Mauro Cavallone Marketing and Customer Loyalty*. Sapienza University of Rome, Rome, Italy.
- Dien, C. N., & Erdiansyah, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Sepatu Ventela terhadap Loyalitas Konsumen. *Kiwari*, 1(4), 720-726.
- Fandy Tjiptono., (2018). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1., Yogyakarta: CV. Andi
- Griffin, J., Alih Bahasa: Dwi, Kartini., (2016). *Loyalitas Pelanggan: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hasibuan, Malayu. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi." *PT. Bumi Aksara* revisi.
- Indayani, Lilik, and Dewi Adriani. 2018. *Pengantar Manajemen*. Umsida Press.
- Kasturi, D., Suharyati, S., & Nastiti, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan. *PERWIRA-Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(2), 155-175.

- Kolonio, Jeremia, and Djurwati Soepeno. 2019. "Effect Of Service Quality , Trust , Dan Consumer Satisfaction Terhadap Consumer Loyalty Pada CV. Marine Fiberglass." 7(1):831–40.
- Kotler, P., & Keller, L. K., (2018). *Marketing Management* 14th Edition. New Jersey: Prentice-Hall Published.
- Mercuri, T. V., Barusman, A. R. P., & Oktaviannur, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama BRI Cabang Teluk Betung Melalui Kepuasan Nasabah. *VISIONIST*, 9(2).
- Mufida, A. N., Hufron, M., & Saraswati, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus pada pelanggan Celcius cabang kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 9(12).
- Mullins, Laurie J. 2017. *Management & Organisational Behaviour*. Eleventh E. new York : Pearson.
- Pratiwi, N. K. S., Suartina, I. W., & Sugianingrat, I. A. P. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mcdonaldâ€™s Di Kota Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 94-114.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35-39.
- Rombe, E., & Ulandari, N. L. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi Pada Sabnishop Di Kota Palu. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 358-367.
- Russo, Ivan, and Ilenia Confente. 2017. *Customer Loyalty and Supply Chain Management*. New York: Routledge.
- Salsabil, M. A., & Silvianita, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Brand Humblezing. *eProceedings of Management*, 10(1).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta Bandung.

- Syahputra, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Perum Pegadaian Cabang Bekasi Timur. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(2).
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). Pengaruh kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik menggunakan structural equation model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1).
- Wibowo, D. K., & Ariyanti, M. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan First Media Di Jakarta). *eProceedings of Management*, 10(2).
- Wiwik Sulistiyowati. 2018. *Kualitas Layanan*. Umsida Press.
- Yani, M. I., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443-472.