

DAFTAR PUSTAKA

- Adespa, R. (2011). Menciptakan Loyalitas Pelanggan dengan Desain Produk Harapan Pelanggan. In: STIER, Riau.
- Arifin, C. (2019). garap-segmen-premium-28-auto-detailing-buka-salon-mobil-dibintaro. Retrieved from <http://www.tribunnews.com/otomotif>
- Buchari, A. (2011). Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa. *Bandung: Alfabeta.*
- Dharmesta, B. S. (2008). Manajemen pemasaran modern. *Edisi Kedua. Yogyakarta, Liberty.*
- Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). Impact of service quality, price, and brand on loyalty with the mediation of customer satisfaction on Pos Ekspres in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 74.
- Farizan, N., Rohman, F., & Hussein, A. S. (2019). THE EFFECT OF BRAND IDENTITY, BRAND IMAGE, AND PERCEIVED VALUE ON LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION VARIABLE FOR COSTUMER FRESH JUICE BINTARO. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(1), 127-132.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa:(Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*: Deepublish.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*: Penerbit Qiara Media.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18.
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty,How To Learn,How To Keep It*. Jakarta: Erlangga.
- Hamja, Y., & Fatimah, C. E. A. (2014). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien dan dampaknya pada loyalitas pasien: studi kasus pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah.
- Haryono, S. (2016). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS LISREL PLS*. Jakarta: PT Intermedia Personalia Utama.
- Hidayah, K. M. (2017). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PADA PENUMPANG BRT TRANS SEMARANG*. Universitas Negeri Semarang,
- Hidayat, A. (2013). *Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan harga terhadap Kepuasan pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus PT Melia Sehat Sejahtera*. Retrieved from Jakarta: Hurriyati, R. (2010). *Bauran pemasaran & loyalitas konsumen* (Vol. Cetakan Ketiga).
- Imam, G. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriyo, G. (2008). Manajemen Pemasaran, edisi kedua, cetakan pertama. *Penerbit: BPFE, Yogyakarta.*

- Ismail, A., & Yunan, Y. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269--283.
- Kertajaya, H. (2007). *Markplus on marketing*: Gramedia Pustaka Utama.
- Kiran, K., & Diljit, S. (2017). Antecedents of customer loyalty: Does service quality suffice? *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(2), 95-113.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 14.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). Manajemen Pemasaran Jasa: Alih Bahasa Agus Widyantoro, Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C., & Writz, J. (2011). Service Marketing People, Technology, Strategy. Pearson Europe, Middle East & Afrika.
- McIlroy, A., & Barnett, S. (2000). Building customer relationships: do discount cards work? *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Nadia, N. (2015). HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN PERSEPSI KUALITAS (PERCEIVED QUALITY) DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK JILBAB. Universitas Muhammadiyah Gresik,
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2).
- Nugroho, M., & Paramita, R. (2009). Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Januari, 10(1).
- Nuralam, I. P. (2017). *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*: Universitas Brawijaya Press.
- Nurul, F., & Euis, S. (2017). KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MATIC" HONDA". *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*.
- Rina. (2009). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan serta Dampaknya ke Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada pengguna Flexsi PT Telkom Jakarta Utara)*. Retrieved from Jakarta:
- Saleem, H., & Raja, N. S. (2014). The impact of service quality on customer satisfaction, customer loyalty and brand image: Evidence from hotel industry of Pakistan. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 19(5), 706-711.
- Sarjono, H., & Julianita, W. (2015). Structural Equation Modeling (SEM): Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Penelitian Bisnis. *Salemba Empat*, 7.
- Simamora, B. (2003a). Aura Merek, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, B. (2003b). Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Hal, 285.

- Subaebasni, S., Risnawaty, H., & Wicaksono, A. A. (2019). Effect of Brand Image, the Quality and Price on Customer Satisfaction and Implications for Customer Loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 90.
- Sugiyono, D. (2006). Statistika untuk penelitian. *Bandung: CV. Alfabeta*.
- S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. In: ALFABETA Bandung.
- Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*: Deepublish.
- Sutarso, S. Y. (2010). *Marketing in Practice*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. (2008a). Service management mewujudkan layanan prima. *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F. (2008b). Strategi Pemasaran. Yogyakarta. *Andi Offset*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). Service, Quality Satisfaction, Andi Ofset. In: Yogyakarta.
- Vellas, F., & Becherel, L. (2008). Pemasaran Pariwisata Internasional. *Jakarta: Yayasan Obor Indonesia*.
- Wahyoedi Saparso, S. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religiusitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*.
- Wahyuni, R. (2012). *Analisis Pengaruh Service Quality, Perceived Value, Statisfacation dan Involment Terhadap Behavior Intentions Penumpang Studi Kasus: Transjakarta Busway*. Retrieved from Jakarta:
- Warnadi, & Triyono, A. (2019). Manajemen Pemasaran. *CV Budi Utama: Yogyakarta*.
- Wijanto, S. H. (2008). *Structural equation modeling dengan Lisrel 8.8*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zeithaml, B. G. (2006). *Service Marketing." Integrating Customer Focus Across the Firm*. Singapore: Mc Graw-Hill.