

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2015. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers ... Yogyakarta: PT.Pustaka Pelajar.
- Cornelia Reza. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Dan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi". *Thesis Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi 4. BP-UNDIP. Semarang.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihsan, Dinda. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak)". *Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kusuma L. et al. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Dimediasi Oleh Citra Perusahaan". *JUMBO* Vol. 3, No.2.
- Laila. et al. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Servis Bengkel AHAS 0002 Semarang Honda Center". *Diponegoro Journal of Social and Politic. Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Nitjano, Jeniriana. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Kantin Kampus ITN 2 Malang)". *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, Vol. 3, No. 2.
- Putri, Wury Indahsari, Almalia Ilmani dan Siti R. 2014 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Citra Perusahaan Dalam Membangun Loyalitas Konsumen PT. KAI". *E-Journal Graduate Unpar*, Vol. 1, No. 2.

- Saputra dan Nurcaya. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 12.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunarjo, Wenti Ayu. 2021. "Pengaruh Citra Perusahaan dalam Mempertahankan Eksistensi UMKM Pekalongan di Masa Pandemi Covid-19 dan Era New Normal". *Jurnal manajemen dan keuangan*, VOL.10, NO.2.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius chandra. 2016. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta. Andi.