

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa)*. Among Makarti, 10(19), 70–90.
- Hartono, K. (2013). *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan mcdonald's basuki rahmat surabaya Karina*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, 2(2), 1–20.
- Pelayanan, D. A. N., Toko, P., Indah, B., Gemilang, K., Kudus, D. I., Binis, E., & Manjemen, S. (2013). *Kualitas Produk , Harga , Pelayanan , Loyalitas Pelanggan Kualitas Produk , Harga , Pelayanan , Loyalitas Pelanggan*. 1–10.
- Fakultas, D., Universitas, E., & Palilati, A. (n.d.). *Pengaruh Nilai Pelanggan , Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan*.
- Merek, P. C., Pelayanan, K., Nilai, D. A. N., Terhadap, P., Konsumen, K., Distro, P., & Di, R. (2018). *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 4 April 2018*. 1(4), 53–62.
- Arikunto, 2010:161. (2010). *Metodelogi Penelitian. Pendekatan Penelitian*.
- Keller, K. L. (1993). Conceptualizing, measuring, managing BE_Keller,1993.pdf. *Journal of Marketing*, 57, 1–22. <https://doi.org/https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299305700101>
- Oliver, R. L. (1999). Whence consumer loyalty? *Journal of Marketing*, 63(SUPPL.), 33–44. <https://doi.org/10.2307/1252099>
- Shoemaker, S., & Lewis, R. C. (1999). Customer loyalty: The future of hospitality marketing. *International Journal of Hospitality Management*. [https://doi.org/10.1016/s0278-4319\(99\)00042-0](https://doi.org/10.1016/s0278-4319(99)00042-0)
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif,Kualitati,dan R&D*. Jl.Gegerjalong.Hilir No.84 Bandung: Alfabeta.
- Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. (2001). *Consumer perceived value : The development of a multiple item scale*. 77, 203–220.
- Zhang, Y. (2015). The Impact of Brand Image on Consumer Behavior: A Literature Review. *Open Journal of Business and Management*, 03(01), 58–62. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2015.31006>

- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto H.M, 2004. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi Kedua.Yogyakarta,.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D*. Jl.Gegerjalong.Hilir No.84 Bandung: Alfabeta.
- S, M. N. (2012). *Universitas Indonesia Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Konsumen*.
- Lupiyoadi, Rambat, and A Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa. 2009: Salemba Empat*.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*.Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Keller, Kevin.2013.Strategi Brand Management: Building, Measuring and Managing Brand Equity. English: Pearson Education.