

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, D. K., & Ayuningsih, S. F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di Hotel Best Western Plus Kemayoran, Jakarta. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2(1), 47–53. <http://ojs.stiami.ac.id>
- Abiyoso, Kusumawati, S., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan Tujuan Surabaya Gubeng menuju Jakarta Gambir). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol, 50(4)*.
- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwinto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan KA Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(2), 2021.
- Agung, M. T., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 22(1), 13–24. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>
- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada Pt Mitra Busana SentosaBintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumber daya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Azri Aberian Partamo, & Ruzikna. (2015). Pengaruh Kua.litas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru. *JOM FISIP*, 2(2).
- Cornelia, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Dan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Mediasi. *Thesis Universitas Muhammadiyah Malang*
- Darlina, D., & Ruzikna. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru). *JOM FISIP*, 1(3).
- Fadli, M., Augustin, J., & Zahara, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan melalui Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Perkebunan Nusantara

- V Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 76–88.
<https://doi.org/10.14710/jab.v12i1.46288>
- Fatimah, S. (2019). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Diva Clinic Skin & Body Care Pekanbaru Riau*.
- Gee, R., Coates, G., & Nicholson, M. (2008). Understanding and profitably managing customer loyalty. In *Marketing Intelligence and Planning* (Vol. 26, Issue 4, pp. 359–374). <https://doi.org/10.1108/02634500810879278>
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Harnanto. 2017. *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregor Polancik. (2009). *Empirical Research Method Poster*. Jakarta
- Hair J.F. et.al (1995), "Multivariate Data Analysis With Reading", Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey
- Hidayat, Aziz Alimun. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indriany, Y. (2019). Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus di Politeknik LP3I Jakarta Kampus Cibinong). *JURNAL LENTERA BISNIS*, 8(1).
- Irnanthia, A. (n.d.). (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimeidasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)*. <https://pustakanet>.
- Jamaan, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri)*.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman–Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kiswati, S., (2010) *Studi Tentang Sikap Konsumen Atas Merek Tolak Angin , (PADA MAHASISWA FE UNDIP SEMARANG)*
- Kuncoro, M. (2009). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?* (Edisi ke-3). Erlangga.

- Kuusik, Andres. (2007). *Affecting customer loyalty: do different factors have various influences in different loyalty levels?* 28.
- Langgeng Abadi, D., & Sofian, S. (2013). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa Bus Rajawali. Diponegoro Journal Of Management, 2(2). <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Mangiri, N. J. S., & Sasabone, L. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Anugrah Karunia Logistik. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA*, 7(2).
- Munandar, M. E. A. (2016). Kendala-Kendala Guru Sejarah Dalam Mengimplementasikan Kurikulum 2013 Di SMA Negeri Se Kecamatan Mranggen Tahun 2015-2016
- Muniarti, M. P. et al. 2013. Alat-Alat Pengujian Hipotesis. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.
- Nadra, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Sinar Surya Palembang..*
- Purba, R. P., & Ibrahim, M. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul). *JOM FISIP*, 4(1).
- Purnama, R., & Hidayah, A. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Tirtayasa EKONOMIKA*, 14(2).
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 1(4), 1279–1291.
- Putri, R. N., Hermana, D., & Cupiandi, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. Pos Indonesia Cabang Garut. *JESM Journal Of Entrepreneurship and Strategic Management*, 01(02), 53–63. www.jurnal.pps.uniga.ac.id
- Sicillia, M. (2019). Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank OCBC NISP, TBK Cabang Green Garden. *Manajemen Pemasaran*.

- Subawa, I. G. B., & Sulistyawati, E. (2020). Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(2), 718–736. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i02.p16>
- Sugiyono (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. Metodologi Penelitian Bisnis. Yogyakarta : ANDI..
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan Juripol*, 3.
- Teta, B. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Smartphone Vivo Di Kota Tanjung Balai Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Mediasi. *MANAJEMEN : JURNAL EKONOMI USI*, 4(2). www.idc.com/promo/smartphone-market-share
- Thalib, S., & Harimurti. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Citra Perusahaan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Pengiriman JNE. *Jurnal Riset Bisnis*, 5(1), 86–98.
- Tjiptono, Fandy. (2009). Service, Quality dan Satisfacation Edisi ke 3 Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). Service, Quality, & Satisfaction, (Ed.3). Yogyakarta: ANDI.0
- Triandewo, M. A., & Yustine. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *JURNAL BISNIS DAN AKUNTANSI*, 22(1), 13–24. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>
- Tyas, N, P, R. (2022). *Pengaruh Brand Awarness dan Brand association Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Oleh kepuasan pelanggan*. Universitas Muhamadiyah Surakarta
- Wati, W. T., Aprileny, I., & Emarawati, J. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 17(02).
- Wulandari, P., (2019) *Pengaruh Kepercayaan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bank Sumut Syariah Cabang Ringroad Medan*

- Wulandari., (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penginapan Singkarang Sumpur Hotel.*
- Yulianda, F. T., & Dewi, A. S. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan TIKI (Titipan Kilat) Cabang Padang.*