

DAFTAR PUSTAKA

- Albari and Atika Kartikasari. 2019. The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty. *Asian Journal of Entrepreneurship and Family Business*, Vol. III No. 1. Page. 49-64.
- Aprisia, Gies dan Riri Mayliza. 2019. Pengaruh Citra Perusahaan (Corporate Image) dan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Loyalty) Natasha Skin Care di Kota Padang. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 2 No. 1. Hal. 1-13.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aryanti, Amelia Septian dan AMA Suyanto. 2019. Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *e-Proceedings of Management*, Vol. 6, No. 1. Hal. 131-138
- Bilgies, A. F. 2016. Peran Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Billagio *Skincare Clinic* Sidoarjo. *Jurnal Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, Vol. 1, No. 1. Hal. 78-90.
- Budiarti, Anindhyta. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*. Vol. 15, No. 2. Hal. 1-12.
- Darma, Moh. Budi, Sulaiman Effendi dan Ajeng Adinda Trias Juari. 2018. Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, Vol. 2, No. 1. Hal. 1-8.
- Dennisa, Eugenia Andrea dan Suryono Budi Santoso. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 5, No. 3. Hal. 997-1009.
- Esmaeilpour, Majid dan Sahebeh Barjoei. 2016. The Effect Of Corporate Image On Customer Satisfaction Through Brand Equity. *Advances in Management and Applied Economics*, Vol. 6, No. 4. Hal. 95-109.
- Faruq, Umarul. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Empiris pada PT. Patra Jaya Humairah Surabaya). *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 1. Hal. 1-22.

- Fatonah, Siti dan Heny Palupi. 2020. The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol. 9 No. 3. Hal. 268-276.
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar. 2013. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Iqbal, Muhammad Shahid, Masood UI Hassan dan Ume Habibah. 2018. Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, Vol. 5, No. 1. Hal. 1-23.
- Kotler dan Amstrong. 2013. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kulet, Jackson Lemono Ole. 2017. Effect of Conflict Handling on Customer Loyalty in Kenyan Commercial Banks, Nakuru County. *International Journal Of Advanced Research In Management And Social Sciences*, Vol. 6, No. 5. Hal. 299-318.
- Kumalaningrum, Febri, Widajanti, Erni dan Sutarno. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Konsumen CS Kopi Tubruk Surakarta). *Jurnal Ekonomi*. Vol. 2 No. 1. Hal. 1-20.
- Kurniyawati, Endah dan Fernaldi Anggadha Ratno. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga). *Jurnal Baabu Al-ilmu*. Vol. 5 No. 2. Hal. 142-152.
- Lolo, Paulus Johan. 2020. Study The Effects Of Corporate Image, Service Quality And Price Perceptions On Customer Satisfaction And Purchase Loyalty (A Survey On Pertamina In South Sulawesi Province). *European Journal of Business and Management Research*, Vol. 5 No. 2. Page. 1-5.
- Min, Ngo Vu dan Nguyen Huan Huu. 2016. The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: an Investigation

in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, Vol. 8, No. 1. Hal. 103-116.

Purwantini dan Sendhang Nurseto. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Mustika Ratu di Fisip Undip). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 8, No. 1. Hal. 51-57.

Putri, Yulia Larasati dan Hardi Utomo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, Vol. 10, No. 19. Hal. 70-90.

Rahi, S. 2016. Impact of customer value, public relations perception and brand image on customer loyalty in services sector of Pakistan. *Arabian J Bus Manag Review S*, Vol. 2, No. 2. Hal. 1-6.

Rofifah, Nabilah dan Mohammad Maskan. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen/Pasien di Rumah Sakit Islam Gondanglegi. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol. 3 No. 1. Hal. 238-243.

Safitri, Erwina, Mintarti Rahayu dan Nur Khusniyah Indrawati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 21, Nomor 1. Hal. 90-104.

Salim, A., M. Setiawan, R. Rofiaty dan F. Rohman. 2018. Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *European Research Studies Journal*, Vol. 21, No. 3. Hal. 404-416.

Sangadji, E.M. dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis. Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat. Aulia.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utami, Dita Tri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Gojek di Palembang. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 1 No. 2. Hal. 1-25.

Xhema, J., Hasan Metin dan Peter Groumpos. 2018. Switching-Costs, Corporate Image and Product Quality Effect on Customer Loyalty: Kosovo Retail Market. *IFAC-PapersOnLine*, Vol. 51, No. 30. Hal. 287-292.

