DAFTAR PUSTAKA

Ah Fahyumi, Endang Tjahjaningsih:2015, *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya terhadap Loyalitas (Studi kasus pada klien asuransi Pudensial Pru Vision Kabupaten Pati)*. Prosiding seminar nasional multi disiplin ilmu & call for pape Unisbank (sendi-u) ISBN: 978-979-3649-81-8

Ahmad Samsul Huda, & Ida Farida. (n.d.). *Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Joko Elekotrnik Di Pati*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.

A. Patrisia Akbar ,Indahwaty Sidin , Syahrir A.Pasinringi.*Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Gaji Makassar.* http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/5451

Alina Tsalitsa.2016.Analisis *Pengaruh Literasi Keuangan dan Faktor Demografi Terhadap Pengambilan Kredit pada PT. Columbia Cabang Kudus*. Media Ekonomi dan Manajemen Vol. 31 No. 1 Januari 2016

Buchari Alma. 2011 . Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Deisita Memah, A. T. (2015). *Analisis Strategi Promosi, Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Rumah di Citraland Manado.* Jurnal Emba Vol.3 No.1 Maret 2015.

Deli Darlina:2016, *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru)*. JOM FISIP Vol.1 No.3

Diky Murdoyo Rahadiarto.2012. *Harapan Terhadap Kepuasan dan dampaknya Terhadap pada Keluhan dan Loyalitas Pelanggan (Studi di KFC Ahmad Yani).* Journal of Business and BankingVolume 2, No. l, May 2012,

Dwi Ariyani, Febrina Rosinta.*Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan* . Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi , Mei—Agus 2010, hlm. 114-126.

Edy Haryanto.2013.Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. Jurnal Emba Vol.1 No.3 September 2013.

Edris, Mochamad. *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi Kasus pada Detergen Merek Rinso di Kabupaten Kudus)*. ISSN : 1979-6889.

Ervina. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Struktur Modal Pada Perusahaan Farmasi dan Kimia Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2007-2011*. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.

Eva Nurmalasari, Samuel Wahyu Widodo, Regina Jokom. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Zoom Surabaya.* http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/4792/4402

Faris L. Lumentut,Indrie D. Palandeng.2014.*Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonald's Manado*. Jurnal Emba Vol.2 No.3 September 2014

Febriansyah.2013. *Pengaruh Perubahan Logo (Rebranding) Terhadap Citra Merek Pada PT Telkom tbk Di Bandar Lampung.* JMA Vol. 18 No. 2 Oktober - November 2013

Febriansyah, Nuzul Inas Nabila. *Pengaruh Logo Baru PT. Telkom.Tbk Terhadap Citra Perusahaan.*http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/P76JXKM9KSWGOUJ344UL2IFZ5.pdf

Fitria Murbarani, Stefanus Supriyanto.*Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Brady And Cronin di Poli Anak.* http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-jaki2457d0c303full.pdf

Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi, Ni Nyoman Kerti Yasa, & Putu Gde Sukaatmadja. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR di Kabupaten Tabanan*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 3.5 (2014).

Halimatus Sakdiyah, B. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Labatu Batam*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 3, Maret 2016.

Handini Khaerunnisa. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah.* Jurnal Studia

Akuntansi dan Bisnis Vol.1 | No.1

Haryanto, E. (2013). *Kualitas layanan, Fasiltas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*. Jurnal Emba Vol.1 No.3 September 2013.

Heriyati,. S.A Pasinringi., I. Sidin. *Gambaran Brand Attitude Pasien Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013*. repository.ipb.ac.id/bitstream/123456789/5050/4/ C08bbu.pdf.

Ida Ayu Inten Surya Utami, I Made Jatra.2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000.

Ida Nur Aeni. (2015). *Pengaruh Akuntanbilitas dan Self Review Terhadap Deblasing Audit Judgmenet Mengenai Laporan Audit dan Going Concern dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Pemoderasi*. Jurnal Nominal/Volume IV Nomor 1/Tahun 2015.

I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini:2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri cabang Veteran Denpasar Bali*.E-Jurnal Manajemen Unud, Vol 5., No.1 ISSN:2302-8912.

Ika Irwanti. *Analisis Pengaruh Brand Equity Terhadp Proses Keputusan Pembelian Pada Konsumen Pond's di Kota Surabya*.

Iketut Rahyuda, Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja:2011, *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik Gia di Denpasar.* Ekuitas Vol.15 No.3 ISSN 1411-0393.

Imam Haromain, & Heru Suprihhadi. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahas Z618*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 5, Mei 2016.

Imroatul Khasanah, Oktarina Dina Pertiwi.2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang.* Aset, Februari 2010, hal. 117-124.

Krisna Harimurti, S. (2013). *Analisis Pengaruh Ketanggapan Karyawan, Empati Karyawan Dan Kehandalan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Guest House Griya Bougenville Semarang).*Diponegoro Journal Of Management Volume 2, Nomor2, Tahun 2013.

Lissa Rosdiana Noer.2016.*Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi ITS Surabaya dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA).* Journal of Research and Technologies, Vol. 2 No. 1 Juni 2016.

Marshellina, & Hartiwi Prabowo. (2013). *Pengaruh E-Crm dan Services Quality Terhadap Consumer Satisfaction dan Dampaknya Terhadap Customer Loyalty Pada PT XL*. Binus Business Review Vol. 4 No. 2 November 2013

Melysa Elisabeth Pongoh.2013.*Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel di Kota Manado.* Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013.

Muhaimin, A. Wahib. (2010). *Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Teh Rosella Merah di Kota Malang*. AGRITEK Vol. 18 No. 2 April 2010 .

Mukhamad Arianto, N. M. (2014). *Consumer Satisfaction Analysis Of Jatiroso Catering Service.* Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan Vol. 1 No. 2 Edisi September 2014.

Musnaini:2011, *Analisis Kualitas Layanan Konsumen terhadap Keunggulan Bersaing jasa transportasi darat pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) kelas Argo.*Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 4, No. 2, Agustus 2011.

Mustofa. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Konsumen Obyek Wisata Taman Lele di Semarang.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.

Nifita, Ade Titi. (2010). *Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi*. Vol 2 No.2 Juli-Desember 2010.

Ni Made Marta Nidyatantri, I.G.A Oka Suryawardani.Dewa Gede Agung (2016). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen Kedelai Jepang Edamame Pendekatan Structural Equation Modeling.*E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata Vol.5, No.1, Januari 2016.

Nur Faedah. (2016). *Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Lea Pada Showroom Lea Di Samarinda.* eJournal Ilmu Administrasi Bisnis, 2016,4 (1).

Pera Setyaningsih, Nuryati. (2016). *Kepuasan Konsumen Pengguna Smartphone Android Samsung Melalui Kualitas Produk, Merek dan Harga di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukaharjo* . ADVANCE VOL 3. No 1 Edisi Maret 2016 .

Putranto, T. S., & R. N. (2013). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Biro Perjalanan Tamarind Wisata (Performance Importance Method)*. Binus Business Review Vol. 4 No. 1 Mei 2013.

Richie Wungow:2013, *Kualitas Layanan, Citra, Nilai, dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Rock Rand Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.3 ISSN:2303-1174.

Sartika Moha, S. L. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Kosnumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado* . Jurnal Emba Vol.4 No.1 Maret 2016.

SB Handayani:2013, *Analisa Loyalitas Pelanggan yang dipengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan (studi kasus di PT Spectra Advertaising).Jurna Ekonomi-Manajemen-Akuntansi ISSN:0853-877*8

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati:2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2*

Shella Rizqi Arfianti:2014, *Pengaruh Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah,* Manajement Analysis Journal ISSN 2252-6552.

Silvia Nila Krisnawati. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda.* eJournal Administrasi Bisnis, 2016, 4 (1): 222-236 ISSN 2355-5408 , ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id.

Siti Anifaturrohmah, N. H. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus di UD.Cita Rasa Sempidi Denpasar).* Economic: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam, Vol.5, No. 2.

Sopiah, Sangadji Etta Mamang.2013.Prilaku Konsumen. Edisi I. Andi Yogyakarta. ISBN 978-979-29-3575-2

Sugiyono, 2009,Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, CV, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.*

Suratno,Aziz Fthoni, Andi Tri Haryono: 2016, *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel Intervening pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. Jurnal of Management, Volume 2 no 2.*

Tatang Kusmayadi:2012, *Sistem Penyampaian Jasa (Service Delivery) sebagai salah satu faktor pembetuk Citra Perusahaan atau Organisas*i. Jurnal Manajemen & Akuntansi Vol.IV No.1

Thomas S. Kaihatu :2012, *Kepuasan Konsumen yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dengan Brand Image Sebagai Variabel Perantara (studi kasus pada Konsumen Rumah sakit Swasta di Kota Surabaya).* Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis,vol 3,no.2 ISSN: 2087-1090.

TH. Susetyarsi:2014, *Analisis Dimensi Citra Perusahaan Ritel dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Perusahaan Ritel Carrefour di kota Semarang*. Jurnal STIE Semarang, Vol 6, No.2, ISSN 2252-7826.

Tjiptono, Fandy.2014.*Pemasaran Jasa,Prinsip,Penerapan,Penelitian.* Edisi I. Andi Yogyakarta. ISBN: 978-979294417-4.

Ulin Nuha. (2014). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan dengan Pendekatan Bilingual.* Jurnal Perpustakaan Libraria Volume :1 Nomor:1.

Umi Narimawati:2008.Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi.Bandung.Unikom.

Valdo J. Umboh & Silvya L. Mandey:2014, Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. Jurnal EMBA Vol.2 No. ISSN 2303-1174.

Vina Agustina, Yoestini.2012. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office). DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012.

Wahyu Yuli Tri Bodro Sari, Sri Kumadji. Wasis A latief. (n.d.). *Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Merek (Studi pada Mahasiswa SI Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Tahun 2009/2010 Pengguna Handphone Nokia*). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Weenas., J. R. (2013). *Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta.* Jurnal Emba Vol.1 No.4 Desember 2013.

Wiwik Andayani, Agung Yuniarinto, Djumilah Zain.2010. Analisis Kulitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada PT. Kereta Api (Persero) DAOP 8 Surabaya). WacanaVol. 13 No. 1 Januari 2010.

Wury Indah Sari:2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen serta Citra Perusahaan dalam Membangun Loyalitas Konsumen* PT. KAI. E-Jurnal Graduate Unpar Part A ISSN: 2355-4304.

www.ojk.go.id

www.galamedianews.com