

DAFTAR PUSTAKA

- Almassawa, S. F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 6(3), 69. <https://doi.org/10.32493/jk.v6i3.y2018.p69-84>
- Christianto, R., Ronald, & Amelia. (2017). *Product Quality , Service Quality and Price Effect on Customer Loyalty through Customer Satisfaction*. 7(1), 34–42.
- Erawati, S. H. (2020). *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Terhadap Penggunaan E-Commerce*. 17(2).
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandar, A. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS MAHASISWA (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Bisnis Dan Manajemen, Vol.3 No.1*.
- Hasby, R., Irawanto, D. W., & Hussein, A. S. (2018). The Effect of Service Quality and Brand Image on Loyalty With Perception of Value As a Mediation Variable. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 705–713. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.04.17>
- Khoirunnisa, N. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api (Survei Pada Mahasiswa Mercu Buana Pelanggan PT. Kereta Api Commuter Line Jabodetabek)*. June.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran. Edisi 15. Jilid 1*. Erlangga. https://doi.org/10.1007/978-1-137-32601-0_12
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Leninkumar, V. (2016). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 8. <https://doi.org/10.12816/0018789>

- Lesmana, R. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Garuda Indonesia Tbk.(Persero). *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 1(1), 134–147.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Parasuraman, A., Zeithaml A., V., & Berry I., L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–1).
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>
- Pedoman UNJ. (2020). *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta 2020*. 1–40.
- Purwanti, N. D., Sugiono, & Hardiningtyas, D. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: PT.PLN (Persero) Rayon Malang Kota). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 3(2), 244–255.
- Qi, Y., & Zhang, M. (2020). *A Study of Effects of Multichannel Retail Service Quality on Customer Loyalty: An Online and Offline Integration Service Perspective*. 18336.
- Rajagukguk, R. J., & Kasmiruddin. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDUSTRI JASA BENGKEL (Kasus PT. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *JOM FISIP Vol. 2 No. 2 – Oktober 2015*, 53(9), 1689–1699.
- Ramdhania Rahayu, A. (2017). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN COMMUTER LINE JABODETABEK PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA DI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA*.
- Rantyanti, V. N. P., & Halim, R. E. (2020). The influence of service innovation and service quality to customer satisfaction and loyalty in banking industry. *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(1), 4026–4038.

- Rashid, A., & Rokade, V. (2019). Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty. *UKH Journal of Social Sciences*, 3(1), 50–61. <https://doi.org/10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61>
- Rizan, M., Yulianti, D., & Rahmi, R. (2015). the Influence of Price and Service Quality of Brand Image and Its Impact on Customer Satisfaction Gojek (Students Study on a State University of Jakarta). *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(2), 639–658. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.2.08>
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1 Apr), 69–82. <http://www.ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/001/article/view/81>
- Sekaran, U. (2003). Research and Markets: Research Methods for Business - A Skill Building Approach. In *John Wiley & Sons*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/17506200710779521>
- Setianingrum, H. W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Kereta Api Commuter Line Jabodetabek pada Stasiun Bogor. *Cakrawala*, XVIII(1), 51–58. <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/jc.v18i1.2731>
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–16. <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/502/488>
- Wibowo, A. S., Suwarsinah, H. K., & Yuliati, L. N. (2018). The Effects of VPTI's Corporate Image and Service Quality on Satisfaction And Loyalty of The KSO SCISI Customers. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 4(1), 75–87. <https://doi.org/10.17358/ijbe.4.1.75>
- Yazid, A. S., Mkheimer, I., & Mahmud, M. S. (2020). The Effect of Corporate Image on Customer Loyalty: The Mediating Effect of Customer Satisfaction.

Journal of Research on the Lepidoptera, 51(2), 124–138.

<https://doi.org/10.36872/lepi/v51i2/301083>

