

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hawari, M. A. (2015). How the personality of retail bank customers interferes with the relationship between service quality and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 33(1), 41-57
- Amrullah, Artika Romal. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.5, No.7,
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- A. Salim, M. S. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *Volume XXI, Issue 3, 2018, 21*, 404-416.
- Azhari, A. (2017). *PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA MY STUDIO HOTEL SURABAYA* (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Choiriah, E. N., & Liana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang). *Proceeding Seminar Nasional Dan Call for Papers 2019, September, 2014–2017*
- Deddy Rakhmad Hidayat, & Firdaus, M. R. (2014). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, KEPERCAYAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN: (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy Di Palangka Raya). *Wawasan Manajemen*, 2(3), 237–249.
- Fadhlur R, F., Rachma, N., & Slamet, afi rachmat. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Gojek Malang. *Riset Manajemen*, 52–64.
- Ghonyah, N. (2012). Perilaku Komplain Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa. *Dharma Ekonomi STIE Dharmaputra Semarang*, 35, 12.
- Ghozali, Imam. 2011. “ *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS*”. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Hasan, Ali., 2015, Marketing, Media Utama, Yogyakarta.
- Jaeyoon Kwon, T. C. (2018). Relationships Among Attitude, Corporate Image, and Purchase. *International Journal of Marketing Studies; Vol. 10, No. 1; 2018, 10.*
- Limantoro, K. J., Bastari, R. P., & Jokom, R. (2015). Analisa motivasi dan tipe perilaku komplain konsumen terhadap. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa, 4(2).*
- Limantara, Y. D. P. (2017). Pengaruh Customer Perception Terhadap Minat Beli Konsumen Melalui Multiattribute Attitude Model Pada Produk Makanan Organik. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 11(2), 69–77.* <https://doi.org/10.9744/pemasaran.11.2.69-78>
- Maharani Purnama, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen, 7(2), 140.* <https://doi.org/10.32502/jimn.v7i2.1564>
- Martiwati, R., Ryad, A., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta. *Jurnal Perspektif, 17(1), 28–38.*
- Mohammad Hossein Askariazad Nazila Babakhani. 2015. "An application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in business to business (B2B) context". *Journal of Business & Industrial Marketing, Vol 30, Iss 1.*
- Musyaffa, A., and Emmywati Emmywati. "DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PO. TIARA MAS." *Media Mahardhika 17.1 (2018): 90-102.*
- Muttaqien, F., & Firmandita, S. A. (2018). *Pengaruh Sikap Dan Persepsi Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Aqua Di Agen Di Kecamatan Candipuro Kabupaten Lumajang. 4(2), 2599–3348.*
- Natarajan, R., & Sudha, V. (2016). A Relationship between Brand Image and Brand Loyalty ( A Study with Reference to FMCG Consumers in Vellore District) *Journal of Economic and Business Review, 4, 139-142.*
- Ni, R., Novia Mandasari, P., Nurcaya, N., Hausenblas, H. A., Carron, A. V., Mack, D. E., Gustnest Binalay, A., Mandey, S. L., Mintardjo, C. M. O., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., Manado, R., Andryani, D., Studi, P., Fakultas, M., Universitas, E., Self-identity, P., ... Rochmach, T. N. (2017). Aplikasi Theory of Planned Behavior Dalam Membangkitkan Niat Pasien

Untuk Melakukan Operasi Katarak Application of the Theory of Planned Behavior in Generating Patients Intention To Undergo Cataract Surgery. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 674–681. <https://doi.org/10.9744/jmk.17.2.109>

Pada, S., Amanah, B. M. T., & Sukoharjo, U. (2015). *JURNAL PROMOSI Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*. 3(1), 50–60.

Paul Mensah Agyei, J. M. (2014). Relationship between Corporate Image and Customer Loyalty in the Mobile. *CBC2013-0891*, 5-16.

Philip Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jilid Dua 46. Jakarta: Erlangga.

Putri, E.D.H, 2016. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta: Group Penerbit CV Budi Utama

Ratih Hurriyati 2014. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.

Purba, Roy Parto, and Mariaty Ibrahim. *Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasuspt. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)*. Diss. Riau University, 2017.

Ruzikna, Ruzikna, and Deli Darlina. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Perhotelan (Kasus Hotel Benteng Pekanbaru)*. Diss. Riau University, 2016.

Ryan Kurniawan, S. S. (2016). The Influence Of Customer Handling On Brand Image In Building Customer Loyalty. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 5, ISSUE 05, MAY 2016 ISSN 2277-8616*, 5, 113-117.

Sarjita, Sarjita. "PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA GO-JEK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA." *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi* 5.1 (2020): 76-92.

Setyowati, R. B., & Selviana. (2019). *Pengaruh Sikap Belanja Online Terhadap Trust Melalui Mediator Kepuasan Pelanggan*. 3(74), 58–64.

Smith, T. A. (2020). The role of customer personality in satisfaction, attitude-to-brand and loyalty in mobile services. *Accepted 31 May 2020*.

Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan : Building The Corporate Image*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.

- Soediono, W. (2016). Pengaruh motivasi, persepsi dan sikap terhadap keputusan pembelian kembali smartphone. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 18(1), 109–112.
- Umar, H. (2014). Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier Factors Affecting Customer ' s Satisfaction on Low Cost Carrier Flight, 01(02), 127–138.
- Yu, J. (2012). Journal of Business and Banking. *HARAPAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA KELUHAN DAN LOYALITAS PELANGGAN(STUDIDI KFC AHMAD YANI)*, 2, 9-20.
- Yuliawati, Y. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Sikap Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Studio Jonas Photo. *Strategic : Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 16(2), 11. <https://doi.org/10.17509/strategic.v16i2.7072>

