

DAFTAR PUSTAKA

- Alfin, m. R., & nurdin, s. (2017). Pengaruh store atmosphere pada kepuasan pelanggan yang berimplikasi pada loyalitas pelanggan. *Jurnal ecode mica*.
- Atik, a. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada konsumen cv. Mufidah). *Pemasaran jasa*.
- Febi silvia. (2018). Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) makasar ii. *Jurnal administrasi bisnis*.
- Husna, s., & syukri, a. (2014). Penerapan customer satisfaction index (csi) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja. *Jurnal ilmiah teknik industri*.
- Jamaluddin, j., & ruswanti, e. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: a case study in a private hospital in indonesia. *Iosr journal of business and management*.
<https://doi.org/10.9790/487x-1905012333>
- Jd power. (2018). Jd power. Retrieved from <https://www.jdpower.com>
- M zakiy. (2019). Citra perusahaan sebagai variabel pemoderasi pengaruh layanan terhadap kepuasan pasien dan niat beralih. *Jurnal manajemen dan pemasaran jasa*, 12.
- Priansa, juni, d. (2018). *Komunikasi pemasaran terpadu pada era media sosial*. Bandung, jawa barat: cv pustaka setia.
- Putra, g. B. S., kumadji, s., & hidayat, k. (2015). Pengaruh citra perusahaan terhadap minat berkunjung dan keputusan berkunjung (survei pada pengunjung taman rekreasi pt. Selecta, kota batu, jawa timur). *Jurnal administrasi bisnis (jab)*, 26(2), 1–8.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. (m. . Sutopo, ed.) (cetakan 5). Bandung, jawa barat: alfabeta,cv.
- Sujarweni, v. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*. Yogyakarta: pustaka baru press.

- Supriyadi, yuntawati fristin, g. I. K. . (2016). Pengaruh kualitas produk dan brand images terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada mahasiswa pengguna produk sepatu merek converse di fisip universitas merdeka malang. *Jurnal bisnis dan manajemen*, 3(1).
- Tjandra, o., andriani, g. E., kaihatu, t. S., & nugroho, a. (2016). Analisa pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel perantara di restoran boncafe surabaya. *Jurnal hospitality dan manajemen jasa*, 4(1), 37–51. Retrieved from <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/4129/3782>
- Tjiptono, fandy; chandra, g. (2016a). *Service quality dan satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: c.v andi affst.
- Tjiptono, fandy; chandra, g. (2016b). *Service quality dan satisfaction*.
- Wijaya, tony, d. (2018). *Manajemen kualitas jasa, desain servqual, qfd, dan Kano*.

