

## DAFTAR PUSTAKA

- Abiyoso. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng yang Menggunakan Kereta Eksekutif “Bangunkarta” dengan Tujuan Surabaya Gubeng menuju Jakarta Gambir. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 64 - 70.
- BPS. (2016, July 20). *Badan Pusat Statistik D.I Yogyakarta*. Retrieved from Badan Pusat Statistik: [yogyakarta.bps.go.id](http://yogyakarta.bps.go.id)
- Emillia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas (Studi Kasus Perusahaan Transportasi Bus Rosalia Indah Akap Kelas Executive). *Skripsi*.
- Ene, S., & Ozkaya, B. (2014). A Study of Corporate Image, Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the context of retail stores. *Asian Social Science*, 52 - 66.
- Ferryanto, A. (2015). Analisa Pengaruh Corporate Image Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Perbankan. *Business Accounting Review*, 91 - 100.
- Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi*.
- Ibzan, E., Balarabe, F., & Jakada, B. (2016). Consumer satisfaction and repurchase intentions. *Developing Country Studies*, 96 - 100.
- Khusaini, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta. *Skripsi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lacey, R., & M., M. R. (2009). Customer Advocacy and the impact of B2B loyalty programs. *Journal of business & industrial marketing*, 3 - 13.
- Lova, P. A. (2013, Agustus 27). *Sektor Jasa Pegang Peran Penting Dalam Ekonomi Indonesia*. Retrieved from satuharapan: <http://www.satuharapan.com/read-detail/read/sektor-jasa-pegang-peran-penting-dalam-ekonomi-indonesia>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthfia, W. E. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Kofisyop Tembalang. *Skripsi*.

- Phuong, N. N., & Trang, T. T. (2018). Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Mediating Role: A PLS Approach of M-Commerce Ride Hailing Service in Vietnam. *Journal AIMI*, 78 - 91.
- Pratama, B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di NN Laundry, Jakarta Selatan). *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, 435 - 442.
- Ravichandran, K., Bhargavi, S., & Kumar, A. (2010). Influence of Service Quality on Banking Customer Behavioural Intentions. *International Journal of Economics and Finance*, 18 - 29.
- Reynaldo, R. (2015). Peran Corporate Image dan Service Performance terhadap Positive Word of Mouth dan Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction. *Skripsi*.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SIC.
- Sejati, B. S., & Yahya. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjokrowibowo, L. (2013). Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 149 - 156.
- Wibowo, S. E. (2013). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Toko Buku Gramedia Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi*, 56 - 64.
- Wu, P. C. (2011). *The Effect of Store Image and Service Quality on Brand Image and Purchase Intention for Private Label Brands*. *Australian Marketing Journal*.