

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Piksi Ganesha, P. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KA LOKAL BANDUNG RAYA*. 5(2), 2021.
- Akbar, R., & Am, A. N. (2022). PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS DI KAMPAR BAKERY BANGKINANG). *Jurnal Manajemen*, 18(2), 194–224.
<https://doi.org/10.25170/jm.v2i18.1832>
- Alfisyahri, F., Fadli, A., Sihombing, E. H., Septiani, R., & Chaniag, S. (2023). *RELEVANSI ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS PRODUK DENGAN TARIF (BIAYA TOL) SEBAGAI ALTERNATIF PENDUKUNG UNTUK KEPUASAN PENGGUNA JALAN TOL* (Nia Duniawati (ed.)). Penerbit Adab.
- Algifari, M., & Hasbi, I. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN JASA GO-RIDE GOJEK (STUDI KASUS PADA PELANGGAN JASA TRANSPORTASI ONLINE KOTA CILEGON) THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY OF GO-RIDE GO-JEK SERVICES (CASE STUDY ON CUSTOMER ONLINE*

TRANSPORTATION SERVICES CILEGON CITY).

Antukay, N., Ngabito, Y., Mohammad, I., S1, P., Gorontalo, U., Rumah,), Umum, S., & Boliyohuto, D. (2021). *THE INFLUENCE OF HOSPITAL IMAGE AND SERVICE QUALITY ON PATIENT LOYALTY AT SITTI KHADIJAH MOTHER AND CHILD HOSPITAL, GORONTALO.*

Bafadhhal, A. S. (2022). *MANAJEMEN KOMPLAIN DAN KUALITAS LAYANAN PARIWISATA* (Amira Dzatina Nabila (ed.)). Deepublish Publisher.

Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). *Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit : Literature Review.*
<https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>

Cen, C. cai, & Nursaimatusaddiya. (2022). *Keputusan Pemilihan Jasa Berbasis Citra Merek Dan Promosi* (Bincar Nasution (ed.)). PT. Inovasi Pratama Internasional.

Darsana, I. M., Rahmadani, S., Salijah, E., Akbar, A. Y., Bahri, N. K., Amir, H. N., Jamil, S. H., Nainggolan, H. L., Anantadjaya, S. P., & Nugroho, A. (2023). *STRATEGI PEMASARAN* (Miko Andi Wardana (ed.)). Intelektual Manifest Media dan Penulis.

Dedeh, K. (2021). *KEPUASAN KONSUMEN Studi Terhadap Word Of Mouth, Kualitas Layanan dan Citra Merek* (Achmad Rozi (ed.)). Bintang Sembilan Visitama.

- Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN PADA LOYALITAS PASIEN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Elbadiansyah. (2023). *PENGANTAR MANAJEMEN* (Zakiyatur Rosidah (ed.)). Deepublish Publisher.
- Eviyanti, N., Sunarni, Kalbuadi, A., Risal, T., Basyirah, Librianty, N., Nuriyanti, W., Napitulu, R. L., Putri, A. G., Harisandi, P., & Safria, D. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN* (Elmitra Siska (ed.)). PT. Kimshafi Alung Cipta dan Penulis.
- Ghozali, I. A. (2021). *Structural Equation Modeling: A Foundation for Confirmatory Factor Analysis and Related Methods*. Universitas Islam Indonesia.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2023). *Pengantar Manajemen* (12th ed.). Cengage Learning.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN & KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.

Iswara, B. D., & Rustam Triana Ananda. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK KESEHATAN
KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM. *ISSN 2356-3966 E-ISSN: 2621-
2331*, 8(2), 455–478.

Jumadi. (2022). *Manajemen Pemasaran Terpadu: Upaya Mewujudkan Loyalitas*.
CV. Sarnu Untung.

Kotler dan Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran*. ANDI.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson
Prentice Hall.

Krisnandi, H. S. E., & E. Sugiono. (2019). *Pengantar Manajemen*.

Lampasa, Y. (2024). *Dinamika Kualitas Pelayanan Publik: Analisis Sebelum Dan
Setelah Pemekaran Daerah* (Darwan Sari (ed.)). (Penerbit NEM - Anggota
IKAPI).

Mardiatmoko, G.-. (2020). PENTINGNYA UJI ASUMSI KLASIK PADA
ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA. *BAREKENG: Jurnal Ilmu
Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.

<https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>

Masruroh, S. (2021). *Pengaruh persepsi harga, kualitas layanan, keragaman*

produk dan pengalaman terhadap loyalitas pelanggan di bengkel bandara motor brangkal Mojokerto. 1(1), 43–54.

- Nidya Oktavia, S., Prayoga, D., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Airlangga, U., Ilmu Kesehatan dan Ilmu Alam, D., Ilmu Kesehatan dan Ilmu Alam, S., & Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, D. (2023). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK : LITERATURE REVIEW. 4(3).*
- Pengaruh, A., Pelayanan, K., Kepuasan, T., Spbu, P., Labu, P., Utara, A., Edyansyah, T., Bauran Pemasaran, P., Kualitas, D., Terhadap, P., & Sunarsi, D. (2020). *KEPUASAN KONSUMEN PADA GIANT DEPT STORE CABANG BSD TANGERANG. 21(1).*
- Pertiwi R, D. (2021). *PEMASARAN JASA PARIWISATA (DILENGKAPI DENGAN MODEL PENELITIAN PARIWISATA GEDUNG HERITAGE DI BANDUNG RAYA)*. Deepublish Publisher.
- Rahmadani, S., Rosmanely, S., & Nurliyah. (2022). *CITRA MEREK (BRAND IMAGE) DAN KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH PELAYANAN KESEHATAN* (August Leonardo (ed.)). CV. Feniks Muda Sejahtera.
- Saleh, M. Y., & Said, M. (2019). *Konsep dan Strategi Pemasaran* (Sobirin (ed.); 1st ed.). CV. SAH MEDIA.
- Saptutyningsih, E., & Esty Setyaningrum. (2020). *Penelitian Kuantitatif Metode*

dan Alat Analisis (1st ed.). Gosyen Publishing.

Sari, A., Dahlan, Tuhumury, R. A. N., Prayitno, Sleger, W. H., Supiyanto, &

Werdhani Anastasia Sri. (2023). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Yudi Prayitno (ed.)). CV. Angkasa Pelangi .

Srisusilawati, P. (2020). *KUALITAS PELAYANAN DAN STRATRGI PROMOSI TERHADAP LOYALITAS NASABAH* (Wiwit Kurniawan (ed.)). CV. Pena Persada.

Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTTATIF KUALITATID dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA,cv.

Supriyanto, B., & Dahlan, K. S. S. (2024). The Impact of Brand Image and Service Quality on Customer Loyalty, with Customer Satisfaction as A Mediator. *International Journal of Social Service and Research*, 4(01), 290–297. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v4i01.709>

Syarifudin. (2019). *CITRA MEREK DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN, “Kajian Terkait Pengaruh Pelayanan Hotel di Kabupaten Aceh Tengah”* (Masri Ramadhan (ed.)). UNIMALPRESS.

Tapaningsih, W. I. D. A., Rijal, S., Esso, A. S. R., Sari, D. I., Kusumadewi, R. A., Rachmawati, Harahap, M. G., Adrian, R., Levany, Y., Relifra, Wijayanti, T. C., Utami, M. P., Ramadhi, & Mustari. (2022). *MANAJEMEN PEMASARAN* (Nia Kurnia Lestari (ed.)). PT. SADA KURNIA PUSTAKA .

Vidiati, C., Ramdan, A. M., Martoyo, A., Supriyadi, A., Susanti, L., Siwiyanti, L., Dirgantara, A. R., Fadhillah, Y., & Hikmawati, E. (2023). *Manajemen USAHA JASA* (Irra Chrisyanti Dewi & Henny Andriyani Wirananda (eds.); 1st ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.

Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF Teori, Metode dan Praktik* (Evi Damayanti (ed.)). Widina Medina Utama.

Zulfikar, T., Sucherly, Juju, U., & Chaidir, J. (2024). *MEWUJUDKAN LOYALITAS PELANGGAN HOTEL DAN KEUNGGULAN BERSAING MELALUI KINERJA KERELASIAN PELANGGAN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERPADU* (Aep Syaiful Hamidin (ed.)). MANGGU MAKMUR TANJUNG LESTARI.