

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>
- Appiah-Gyimah, R., Boohene, R. A., Agyapong, G. K. Q., & Boohene, K. A. (2011). Customer Satisfaction in the Outdoor Advertising Industry: A Case of Alliance Media Ghana Limited. *International Journal of Marketing Studies*, 3(2), 82–91. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n2p82>
- Fandy, Tjiptono. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi.
- Hasanah, U., & Sitohang, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Mespro Digital Printing. *Management Analysis Journal*, 6(4), 435–447. <https://doi.org/10.15294/maj.v6i4.17842>
- Heriza, A. F., & Wartiningsih, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Telkom Witel Jakarta Selatan. *Epigram*, 12(2), 79–84. <https://doi.org/10.32722/epi.vol12.no.2.2015.pp>
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2006, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 12, Terjemahan: Bob Sabran, M.M, Jakarta: Erlangga
- Martin, D., & Hamali, A. Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Adidaya Digital Printing Bandung. *Stieamkop*, 3(1), 30–48.
- Meriani Setiawan. 2007. Efektivitas Iklan “IM3 Raja Voucher” dan Pengnaan

Endorser Terhadap Citra Perusahaan pada Masyarakat Surabaya

- Ngurah, M., Paramartha, A., & Syah, T. Y. R. (2020). The Influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Marketing Organization Performance Over Outdoor Advertising Companies. *Journal of Multidisciplinary Academic*, 4(4), 234–241.
- Pelanggan, L., & Kepuasan, M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 6(4), 435–447. <https://doi.org/10.15294/maj.v6i4.17842>
- Purnanta Anzie, L., & Arifin, Z. (2015). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Nasabah Pengguna Produk Tabungan BCA di wilayah Rungkut Mapan, Surabaya). *Profit*, 09(02), 9–22. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2015.009.02.2>
- Safitri, E., Rahayu, M., & Indrawati, N. K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang. *Ekonomi Bisnis*, 21(1), 90–104.
- Santoso, S. (2012). *Analisis SPSS pada Statistik Parametrik*. PT. Elex Media Komputindo.
- Sudjana. (2005). *metoda statistika*. Tarsito.
- Sumartini, L. C. & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *E-Bis*, 3(1), 111–118.