

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2010). *Manajemen Ekuitas Merek*, Alih Bahasa: Aris Ananda, Edisi Revisi. *Jakarta: Mitra Utama*.
- Akbar, M. M., & Parvez, N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC journal*, 29(1).
- Andrianto, A., Sasmito, C., & Indragunawan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” Di Tuban. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206-221.
- Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 1-10.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Badjamal, F. A. (2019). Pengaruh Gaya Hidup Dan Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Hanphone Merek Samsung Di Kota Palu. *Jurnal Ekonomi Trend*, 7(2), 1-11.
- Blery, E., Batistatos, N., Papastratou, E., Perifanos, I., Remoundaki, G., & Retsina, M. (2009). Service quality and customer retention in mobile telephony. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 17(1), 27-37.
- Buchari, Alma. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Budiyanto, Y. D. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(12).
- Dianastuti, W. A., Rahmiaji, L. R., Lestari, S. B., & Naryoso, A. (2015). Penggunaan Instagram sebagai Media Promosi Kuliner Kota Semarang (Studi Kasus pada Komunitas Online@ jakulsemarang). *Interaksi Online*, 4(1).
- Etgar, M., & Fuchs, G. (2009). Why and how service quality perceptions impact consumer responses. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Engel et al. (2010). *Perilaku Konsumen*. Edisi Keenam, jilid 1. Jakarta: Binarupa. Aksara.

- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 295-304.
- Fitrahadini, F., Sumarwan, U., & Nurmalina, R. (2010). Analisis persepsi konsumen terhadap ekuitas merek produk es krim. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 3(1), 74-81.
- Griffin, Jill (2015), *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan*, Alih bahasa, Jakarta: Erlangga
- Haryono, N., & Octavia, R. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*, 4(2).
- Hasan, N. (2013). *Rancang bangun prototipe e-reporting bidang pengolahan dan pemasaran hasil perikanan di Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Lamongan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi pemasaran*. Indonesia. Erlangga
- Indrawan, I. (2015). *Pengantar manajemen sarana dan prasarana sekolah*. Deepublish.
- Jannah, N. (2017). Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik. *MANAJERIAL*, 2(1), 62-75.
- Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A. P., ... & Rahmadana, M. F. (2020). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Kheng, L. L., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). The impact of service quality on customer loyalty: A study of banks in Penang, Malaysia. *International journal of marketing studies*, 2(2), 57.
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).

- Kotler, P., Keller, K. L., Ancarani, F., & Costabile, M. (2014). *Marketing management 14/e*. Pearson.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & Piercy, N. (2013). Principles of marketing. 6th European edition. *Essex: Pearson Education Limited*.
- Kotler, P. T., & Lee, N. R. (2009). *Up and out of poverty: The social marketing solution*. Pearson Prentice Hall.
- Kurniani, A. T., & Priansa, D. J. (2017). Analisis Swot Sebagai Dasar Perumusan Strategi Pemasaran (studi Kasus Pada Produk Indihome Pt. Telekomunikasi Indonesia Witel Solo). *eProceedings of Applied Science*, 3(2).
- Lovelock, C. H., & Wright, L. K. (2017). Manajemen pemasaran jasa. *Jakarta: Indeks*.
- Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International business research*, 3(4), 72.
- Manulang, M. R. (2015). *The Influences of Islamic Work Ethics Toward Organizational Commitment in Hidayatullah Islamic Boarding School Batam, Indonesia* (Doctoral dissertation, Universiti Teknologi Malaysia).
- Mardiana, S. (2013). Peranan Komunikasi Pemasaran dalam Membentuk Perilaku Konsumen. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2).
- Muhtarom, A. (2015). Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Profesionalitas Dosen Perguruan Tinggi Agama Islam Provinsi Banten. *Tarbawi: Jurnal Keilmuan Manajemen Pendidikan*, 1(02), 117-130.
- Murtani, A. (2019). Pengaruh Pengembangan Karyawan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Sumut Syariah Cabang Medan. *Jurnal Al-Qasd Islamic Economic Alternative*, 1(2), 177-188.
- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, S. (2013). The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance: A Research in

Muhammadiyah University throughout East Java. *International Journal of Learning & Development*, 3(3), 1-18.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour* (10th ed). New Jersey, Pearson. Prentice Hall.

Shimp, T. A. (2014). *Komunikasi pemasaran terpadu dalam periklanan dan promosi*. Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, B. (2012). *Panduan riset perilaku konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Singh, J., Flaherty, K., Sohi, R. S., Deeter-Schmelz, D., Habel, J., Le Meunier-FitzHugh, K., ... & Onyemah, V. (2019). *Sales profession and professionals in the age of digitization and artificial intelligence technologies: concepts, priorities, and questions*. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 39(1), 2-22.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.

Sukmadinata, N. S. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Cetakan Kelima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Edisi Pertama*. Andi Offset, Indonesia.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip. Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Yulistia, Y., Razak, A., & Haeruddin, H. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 11(4), 429-433.