

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Andi Asrullah. (Jurnal Sitedi Uho 2017). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Maxcell Kendari. 1-13
- Anandhika, Kevin. (2017). Retrieved Februari 10, 2019, from <https://www.kompasiana.com/kompasiana/54f5e1f9a33311c7/perkembangan-commuter-line-dalam-catatan-kompasianer?page=all>.
- Augusty, Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Febriani, Fanny dan Seno Andri. (Jom FISIP Vol 2 No.2 2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). 1-8.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hajat, N. (2012). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Kanaidi. (Majalah Ilmiah, Volume 6 No.2. Desember 2010). Pengaruh *Customer Relationship*, Citra Perusahaan, dan *Customer Trust* Terhadap Loyalitas. "COMPETITIVE". 0216 – 2539.
- Kata, Data. (2018). Retrieved Februari 5, 2019, from <https://databoks.katadata.co.id/datastatistikpublish/2018/07/24/berapa-jumlah-penumpang-krl-jabodetabek>.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2015). *Manajemen Pemasaran Jilid 2, edisi Ketiga Belas*. (B. Sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kumadji, Srikandi dan Abiyoso. (Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 50 No. 4 2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya Gubeng). 1-7.

- Lovelock, Wirtz. (2010). *Service Marketing People, Technology, Strategy* (6th ed.) United States of America: Pearson Prentice Hall.
- Malhotra, M.K. (2012). *Operations Management*, 10th Edition. USA: Pearson.
- Marty, Ruben dan Djamhur Hamid. (Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 24 No. 2 2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Wisatawan Taman Rekreasi Selecta Batu). 1-4.
- Meriani Setiawan. (2013). Efektivitas Iklan "IM3 Raja Voucher" dan Penggunaan Endorser Terhadap Citra Perusahaan Pada Masyarakat Surabaya.
- Nguyen, Leblanc. (2010). *Contact personnel, Physical Environment and The Perceived Corporate Image of Intangible Service by New Client. International Journal of Service Industry Management* 13. 242-262.
- Purnanta, Luthfy dan Zainul Arifin. (Jurnal Ilmu Administrasi Brawijaya). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah Pengguna Produk Tabungan BCA di Rungkut Mapan). 1-14.
- Reza, Aloysius dan Ike Devi. (E-journal-uajy). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan di Olimart (Studi Kasus pada PT. Wina Wira Usaha melalui kepuasan konsumen). 1-14.
- SK Dekan. (2018). Tata Cara Pengutipan Dalam Tugas Akhir Mahasiswa.
- Suardina, Putu. (2012). Retrieved Mei 10, 2019, from <https://putusuardiana.blogspot.com/2014/12/hipotesis.html>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV AFABETA.
- Sumanto. (2014). *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Suryani. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam Edisi Pertama*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2014). *PEMASARAN JASA: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Trieyani. (Jurnal UNIKOM). Analisis Citra Perusahaan Pada Kantor Pos Cabang Ujung Berung Bandung. 1-13.