

Daftar Pustaka

- Amalia, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Rental Mobil CV. Ilham Motor Gandu Mlarak Ponorogo. *Al Tijarah*, 1(1), 97. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v1i1.384>
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta : Gava Media.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 | E-ISSN 2527-9483*, 6(2), 349–359.
- Elinwati Susi Mentari Sinurat, Bode Lumanauw, F. R. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Semarang: UNDIP.
- Griffin, J. (2005). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin R. W. (2005). *Management Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Hadini, H. M. A. dan M. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Citra Rasa Banjarmasin H. Muhammad Alfani* dan Muhammad Hadini*, 54(4), 15–22.
- Juliansyah, A., & Permana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Kota Sukabumi. *Riset Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 1–15.
- Karundeng, F. P. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah Makan Mawar Sharron Wanea Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 639–647.
- Ketut Valien Wira Atmaja, I Nyoman Sujana, K. R. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Pos Cabang Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 12. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v10i1.20039>
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.

- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Management, (16th Edition)*. New Jersey: Prentice Hall Published.
- Leni Astuti, Ir Irmawati, SE, M. S. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.
- Mochammad Edo Herokholiqi, A. S. C. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9. <https://doi.org/10.12928/si.v16i1.9776>
- Nalendra, A. R. dan A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), 281–288. Retrieved from <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/jitk/article/view/564>
- Nila Kasuma Dewi, SE, Gus Andri, SE., MM, Sepris Yonaldi, SE., M. (2012). PENGARUH IKLAN, CITRA MEREK, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN VASELINE HAND AND BODY LOTION DI KOTA PADANG (STUDI KASUS DI PT. UNILEVER CABANG PADANG). *Progress in Clinical and Biological Research*, 219(2086–5031), 187–210.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(1), 1–12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v2i1.24>
- Roring, F., Oroh, S., & Gulla, R. (2015). Analisis Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 1313–1322.
- Sabran, B. (2012). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 Dan 2, Ed. 13*. Jakarta : Erlangga.
- Sangaji, E. M. dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, D. (2015). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Syaiful Aswad, Realize, R. W. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Timm, P. R. (2013). *Customer Service: Career Success Through Customer Loyalty* (6th ed.). London: Pearson Education.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Pemasaran Strategi Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, E. A. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yulianto. (2011). *Dasar-dasar Manajemen Jasa, ed.10*. Jakarta: Salemba Empat.