

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. (2012). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.).
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2016). *Manajemen Pemasaran* (5th ed.).
- Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Al Fian, J. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan AUTO 2000 SUNGKONO SURABAYA. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(6), ISSN : 2461-0593.
- Jasinskas, E., Streimikiene, D., Svagzdiene, B., & Simanavicius, A. (2016). Impact of hotel service quality on the loyalty of customers. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 559–572.
- Karundeng, F. P. (2013). KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN MAWAR SHARRON WANEA MANADO. *EMBA*, 1(3), 639–647.
- Limakrisna, N., & Suslio, W. H. (2012). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2010). *PEMASARAN JASA, Manusia, Teknologi, Strategi*. (N. L. Sallama, Ed.) (7th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Pangandaheng, F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT HADJI KALLA PALU. *Katalogis*, 3(2), 51–67.
- Ramadhan, A. G., & Laily, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(9).
- Sabariah. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PADA PT. PLN (Persero) RAYON SAMARINDA ULU. *Ilmu Administrasi Negara*, 3(3), 1214.
- Sandy Sinambow, I. T. (2015). PENGARUH HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KOMPUTER GAME ZONE MEGA MALL MANADO. *Jurnal EMBA*, 3(3), 300–311.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013a). *Perilaku Konsumen*. (N. WK, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013b). *Perilaku Konsumen*. (N. WK, Ed.).
- Sangatji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. (N. WK, Ed.). C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2012a). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Bandung: CV. Alfa Beta.
- Sugiyono. (2012b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Bandung: CV. Alfa Beta.
- Sugiyono. (2012c). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (17th ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Sugiyono. (2014b). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, I., & Massie, J. D. D. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT AIR MANADO. *Jurnal EMBA*, .3(3), Kesimpulan Kesimpulan dalam penelitian ini adalah:
- Sundaram, V. (2017). Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Empirical Study in India Online Business. *Business and Economics*, 21(1), 48–69. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v21i1.1034>
- Sunyoto, D. (2013a). *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. (T. Admojo, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Sunyoto, D. (2013b). *Metode dan Instrumen Penelitian Ekonomi dan Bisnis*.
- Swatha, B., & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Libery.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management, mewujudkan layanan prima*. (D. Prabantini, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*.
- Tjiptono, F., & Chandrea, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Winarti, C. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Iklan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bukopin di Daerah Setiabudi, Jakarta Selatan. *Ekonomi Dan Perbankan*, 2(2).