

DAFTAR PUSTAKA

- Eka, P., & Hernawan, A. (2017). Keterkaitan lokasi dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan, (14)1693–4474.
- Fazain, M. A. (2017). Pengaruh harga, produk dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada wasis style Sidoarjo, (6)2461–593.
- Ghozali, H. I. (2013). *Analisis Multivariate Program : Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. (P. Harto, Ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haromain, I. (2016a). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di ahass Z618, (5)2461–593.
- Haromain, I. (2016b). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di AHASS Z681, 5, 1–17.
- Hasan, A. (2008). *Marketing*. (A. Grafika, Ed.). Yogyakarta: Med Press.
- Lantuka, I. L., Mandey, S. L., & Repi, A. L. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada restoran fastfood pizza hut di manado town square, (5)2303–1174.
- Lubis, I. O. (2017). Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, 6(2461–593).
- Lupiyaodi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. (D. A. Halim, Ed.). Jakarta: Salemba empat.
- Ningtias, A. A., & Budiarti, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan bimbingan belajar alfagamma surabaya, 6(2461–593).
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah* (Edisi Pert). Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Osman, Z., Mohamad, L., & Mohamad, R. K. (2015). An Empirical Study of Direct Relationship of Service Quality , Customer Satisfaction and Bank Image on Customer Loyalty in Malaysian Commercial Banking Industry, 5(2), 168–176. <https://doi.org/10.5923/c.economics.201501.20>
- Priyatno, D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rajab, A. Z., & Suprihhadi, H. (2016). 1 pengaruh kualitas layanan dan atribut produk terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, 5(April), 1–22.
- Rangkuti, F. (2014a). *Customer care excellent meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima*. (Mahardika, Ed.). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2014b). *Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. (Mahardika, Ed.), *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama Anggota IKAPI.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas, 1(2).
- Rentha, N., & Silaban, U. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan

- Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Renthia Jaya Purwakarta, *11*(1), 65–87.
- Sanusi, A. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. (D. Halim, Ed.). Jakarta: Salemba empat.
- Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). Effects of Service Quality , Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty : An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia, *19*(5), 31–40. <https://doi.org/10.9790/487X-1905033140>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Managament mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality And Satisfaction* (Edisi 4). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Usmara, U. (2008). *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi praktis SPSS dalam Penelitian*. (A. Djojo, Ed.). Yogyakarta: GAVA MEDIA.