

DAFTAR PUSTAKA

- Bulan, T. P. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 592–602.
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan , dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 5, 1–13.
- Dimiyati, M., & Subagio, N. A. (2016). Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 74–86. <https://doi.org/10.5901/mjss.2016.v7n4p>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan PARTIAL LEAST SQUARES (PLS)*. Badan Penerbit - Undip.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Manado Grace Inn. *Jurnal EMBA*, 3(1), 1313–1322.
- Hakim, M. M. D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(November), 1–21.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (12th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Lubis, I. O. (2017). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(5).
- Mahmud, A., Jusoff, K., & Hadijah, S. (2013). The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry Department of Management , Faculty of Economics , Department of

- Forest Production , Faculty of Forestry , Universiti Putra Malaysia , Dep. *World Applied Sciences Journal*, 23(3), 354–359.
<https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.23.03.13052>
- Rondonuwu, C., & Raintung, M. C. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada di Atrium Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 4(4), 771–781.
- Sanusi, A. (2017). *METODE PENELITIAN BISNIS* (7th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sharon, L. G., & Santoso, S. B. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien d Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 6(3), 1–12.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *ANALISIS SEM-PLS DENGAN WarpPLS 3.0 UNTUK HUBUNGAN NONLINIER DALAM PENELITIAN SOSIAL DAN BISNIS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA*, 5(2), 2230–2239.
- Sugiono. (2014). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (14th ed.). Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (4th ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan alat analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Yanuar, M. M., Nurul, Q., & Budi, S. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan optik marlin cabang jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.