

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Wahyu Wijaksono. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Butik Mba Moslem Collection). *Jurnal Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV, Program St.*
- Akbar M.M and Parvez. (2009). Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty. *ABAC Journal, Vol. 29, N.*
- Aloysius Rangga Aditya Nalendra. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer, Vol. 3. No.*
- Annisaa Ayu Ningtias. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bimbingan Belajar Alfagamma Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riser Manajemen, Volume 6,.*
- Bachrudin Akbar Firdaus. (2017). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakinah Supermarket Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen Manajemen, Volume 6,.*
- Chinomona, R., & S. M. (2013). Customer Satisfaction, Trust and Loyalty as Predictors of Customer Intention to Re-Purchase South African Retailing Industry. *Mediterranean Journal of Social Sciences.*
- Edgar, M dan Galia, F. (2009). Why and How Service Quality Perceptions Impact Consumer Responses. *Journal of Managing Service Quality, Vol. 19, N.*
- Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen, 3(1), 1–18.*
- Griffin, J. (2010). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan.* (Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Haromain, I., & Suprihhadi, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Okasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593, 5, 1–17.*
- Hassan Abbas Dost Mohamad. (2017). Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty Of The Hotel Industry In United Arab Emirates (UAE): A Measurement Model. *Jurnal European Journal of Management and Marketing Studies, Volume 2,.*
- Ho Dinh Phi. (2018). Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A case of 4- and 5-star hotels in Ho Chi Minh City, Vietnam. *BEH-Business and Economic Horizons, Volume 14,.*
- Kotler, P. & K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 J). Jakarta: Erlangga.
- Nina Rahmayanti. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima (Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty).* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nur Indriantoro, & Bambang Supomo. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen. Edisi Pertama.* Yogyakarta: BPFE.
- Oktaviani Ramenusa. (2013). Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan

- Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. DGS Manado. *Jurnal EMBA, Vol.1 No.3*, Hal. 1193-1202, ISSN 2303-1174.
- Prof. J. Supranto, M.A., A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Robby Dharma. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi, Vol. 6, No.*
- Shpetim, C. (2012). Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers. *Journal of Competitiveness, Vol. 4*(Issue 4).
- Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction And Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management, Vol 6, No.*
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, G. C. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wibisono. (2007). *Membedah Konsep dan Aplikasi Corporate Social Responsibility*. Surabaya: Media Grapka.
- Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.