

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Untuk : Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Ali Muhidin, S. (2009). *Analisis Kolerasi, Regres, dan Jalur Dalam Penelitian* (Cetakan I). Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gaffar, V. (2007). *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relation)*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handriyono, A. S. (2013). Uji Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tv Berbayar Indovision Cabang Jember. *Ekonomi*, 47–68.
- Hapsari. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertai, dan Karya Ilmiah* (pertama). JAKARTA: Kencana Prenada media Group.
- Pongoh, M. E. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *EMBA*, 1, 86–94.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, A. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Semuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional. *Manajemen Pemasaran*, 7, 33–41.
- Septian, H. E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Layanan Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Nilai Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perusahaan Bengkel Mobil Pt Hartono Raya Motor Semarang).
- Solimun, F. (2018). The Mediation Effect Of Customer Satisfaction In The Relationship Between Service Quality, Service Orientation, And Marketing Mix Strategy To Customer Loyalty.
- Sudaryono. (2015). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung:

Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung:
Alfabeta.

Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS*.
Yogyakarta: ANDI Offset.

Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*.
Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta:
Andi.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava
Media.