

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Akbar, M.M & Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Chao. Wu, Chan. 2011. The Impact of hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *African Journal of Business Management*, 5(12),4873-4882.
- Crosby, L. A, Evans, K. & Cowles, D. 1990. Relationship Quality in Service Selling: An Interpersonal Influence Perspective, *Journal of Marketing*, 54: 68-81.
- Feriaty, Desi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Pada Industri Kuliner di Jakarta Barat). Universitas Esa Unggul. *Skripsi*.
- Ferryday. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen di PT. BII Finance Center. Universitas Esa Unggul. *Skripsi*.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih bahasa: Dwi Kartini Yahya dan teman-teman. Jakarta: Erlangga
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty: How to Learn It, How to Keep It*. Jakarta. Erlangga.
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing Dan Kasus Kasus Pilihan*. Cetakan Kedua. Jakarta: CAPS.
- Hasyim. Anindita, Rina. 2009. *Prinsip – prinsip dasar metode riset bidang pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: UIEU-University Press.
- Heizer, J. & Render, B. 2006. *Manajemen Operasi*, Edisi 7. Jakarta: Salemba Empat.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta

- Iriyanti, Emik. Qomariah, Nurul. Suharto, Akhmad. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 1 Juni*.
- Irnandha, Aris. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan JAse Pengiriman Jalur Darat. Universitas Negri Yogyakarta, *Skripsi*.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1., Erlangga, Jakarta
- Kolter, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. USA: pearson Prentice Hall
- Kuncoro, M. 2013. *Metodelogi Penelitian*. Kaliurang : Erlangga.
- Kuntari, B. D. Kumadji, Srikandi & Hidayat, Kadarisman. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 36 No. 1 Juli*. Universitas Brawijaya
- Lovelock, Christoper. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Manus, F. W. & Lumanauw, B. 2015. Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *Jurnal EMBA Vol.3 No.2 Juni* , Hal. 695-705. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Margono. 2004. *Metodologi penelitian pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Mowen, John C. Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen jilid 2 edisi kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Mulyasih, M. I. S. 2008. Pengaruh Lokasi, Pelayanan dan Tingkat Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Kasus Konsumen Tamara Griya Belanja. Universitas Sanata Dharma. *Skripsi*.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Teori dan Aplikasi*. Bandung : Agung Media

- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Normasari, Selvy. Kumadji, Srikandi & Kusumawati, Andriani. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 6 No. 2 Desember*.
- Peter, J. Paul dan Jerry C.Olson. 2014. "Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran" Buku 2. Edisi 9. Salemba Empat. Jakarta.
- Priyatno, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Edisi kesatu. Yogyakarta : Andi.
- Putri, R. S. 2013. Analisis Pengaruh Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja. Universitas Diponegoro. *Skripsi*.
- Putro, S. W. Samuel, Hatane. Brahmana, R. K. M. R. 2014. Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran happy garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No. 1, (2014) 1-9* Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra.
- Qudratullah, M. F. 2013. *Analisis Regresi Terapan: Teori Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan kedua, Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behaviour Edition 15*. New Jersey : Pearson Education.
- Sawitri, N. P. Yasa, N. N. K. Jawas, Abdulah. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan Vol. 7, No. 1, Februari*.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Soekadji, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata sebagai Systematic linkage*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Binis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kalitatif*. Bandung : ALFABETA
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia.

- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CAPS
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suprayogo, Imam. 2001, *Metode Penelitian Sosial Agama*, Bandung:Remaja Rosdakarya
- Suriyani. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Layanan 4g Telkomsel Di Samarinda Seberang. *eJournal Administrasi Bisnis*, 2017, 5 (2): 496-510 ISSN 2355-5408, [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id)
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. & Chandra, Gregorius. 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishin
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books
- Utami, Novita Dian. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 4, Nomor 5, Mei
- Utomo, Priyanto Doyo. 2006. *Analisis Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Thesis : Universitas Gadjah Mada.
- Wu, Chan. Chao. 2011. *The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty*. African Journal of Business Management Vol.5(12), pp. 4873-4882, 18 June.
- Worodiyanti, N. W. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma *Skin Care* Malang. *e-Journal*. Volume 05 Nomer 01 Tahun 2016, Edisi Yudisium Periode Juli , hal 23-28.Universitas Negeri Surabaya.
- Zilfia, Y. E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Butik Meliaara di Bandar Lampung. Universitas Lampung, *skripsi*.