

## 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.
- Dhea, Shafira & Drs, Handojo. 2014. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan di Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 06 No. 01.68-81.
- 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. 2009. *Prinsip – prinsip dasar metode riset bidang pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: UIEU-University Press.
- Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan ke 4. Bandung: Alfabeta
- Irwan, 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*.
- Kotler, Philip & Keller, K.L. 2011. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1. Erlangga, Jakarta
- , -----, 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. USA: Pearson Prentice Hall

- Kuncoro, M. 2013. *Metodelogi Penelitian*. Kaliurang : Erlangga.
- Lovelock, Christoper. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi pertama. Jakarta :Salemba Empat.
- Mowen, John C. Minor, Michael. 2010. *Perilaku Konsumen jilid 2 edisi kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Qudratullah, M. F. 2013. *Analisis Regresi Terapan: Teori Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, Freddy. 2003.*Measuring Customer Satisfaction*, cetakankedua, Jakarta:Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Binis*.Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sunyoto. 2012. *Perilaku Konsumen*.Bogor :Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2012, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta.
- , ----- . 2014. *Strategi Pemasaran*. Malang: Bayu Media Publishin
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*.Jakarta : Salemba Empat.
- Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books
- <http://www.pergikuliner.com/2018/17>.