

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, 2009. "Impact of service, Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty". ABAC Vol. 29, No. 1, (Januari-April), pp. 24-38.

Amiruddin, N. H., 2013. *Price, Service Quality And Customer Loyalty: A Case Of Air Asia*. South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol. 2, Issue 1, June, pp. 36-37.

Assauri, S, 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Ardhana, Oldy, 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang). Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.

Aris, Irnandha, 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta), Yogyakarta : Manajemen UNY.

Fathoni, A., & Haryono, A. T, 2016. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Pelabuhan Indonesia Iii Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).

Gaspersz, V. 2008. Total Quality Management. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama

Gerson, R. F, 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Seri Panduan Praktis No. 17. Jakarta: PPM.

Gulla, R, 2015. Analisa Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. Jurnal Emba. 3(1). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8297/7856>. Hal: 1204-1323.

International Journal of Service Science, Management and Engineering, 2014.1(5):52-56.

Irawan, Denny, Japarianto, Edwin, 2013. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 2, 1-8

Irawan, Handy, 2003. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Elex Media Computindo.

Kiki, Ega, 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Pemediasi (Studi Pada Pelanggan Pada Warung Spesial Sambal "SS" 4 Surakarta), Surakarta : Manajemen UNS.

Kotler, Philip, 2002. Manajemen pemasaran. Jilid kedua. (10th ed). Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip, 2005. Manajemen Pemasaran: Buku 1 Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Kotler, Philip, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga.

Kotler, P. and G Armstrong, 2004. *Principle of Marketing : 10thn Edition*. New Jersey: prentice Hall.

Kotler, Philip. and Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip. 2016. "A Generic Concept of Marketing." *Journal of Marketing*.

Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2011. Jakarta: Indeks *Manajemen Pemasaran Jilid 1*.

Kotler and keller. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya." *Ilmu & Riset Manajemen*.

Kotler, P., & Keller, K.L, 2006. *Marketing management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Nurhidayati1, Yuliantari Kartika, 2018. *Jurnal Widya Cipta Vol II No. 1*.

Oliver, R., L, 1981. *Measurement and Evaluation of Satisfaction Process in Retail Setting*. *Journal of Retailing*, 57 (Fall), 25-48.

Pi, W.-P. & Huang, H.-H., 2014. *Effects of promotion on relationship quality and customer loyalty in the airline industry: The relationship marketing approach*. *African Journal of Business Management Vol.5 (11)*, 4 June , p. 4413.

Prasetyo, W. & Keni, 2014. *Pengaruh Service Quality, Trust dan Corporate Image Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediator*. *Jurnal Seminar Nasional Kewirausahaan dan Inovasi Bisnis IV Universitas Tarumanegara*, p. 306.

Rachmad Hidayat, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11 (1), 59-72.

Riduwan, Engkos Achmad Kuncoro. 2017. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. ed. Buechari Alma. Bandung: Alfabeta.

Rusmawati, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta*. *Jurnal Esekutif*, 15(1), 216–243.

Sanusi, 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. ed. Setiyawami. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna V. 2014. "Metode Dan Teknik Penelitian." *Metode Penelitian*.

Supranto, J, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga. Jakarta: PT.Rineka Cipta.

Sunyoto, P. K. dan. (2013). *Kajian Teori, Kepuasan Konsumen*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Swastha, Basu. 2011. *Liberty*, Yogyakarta. *Manajemen Pemasaran Modern*.

Tjiptono. 2014. Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta Strategi Pemasaran.
Toelle, S, 2006. *The Linkages among Service Quality Attributes, Customer Value, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty in Indonesian Retail Banking Settings*. Nova Southeastern University.

Tumangkeng, G. A, 2014. Kualitas Produk, Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan KPR Bank BTN cabang Manado. *Jurnal Emba*. 1(4).

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Jakarta: Rajawali Pers.

Wu, K.-W, 2006. *Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty, in consumer electronic e-tailers: A structural equation modeling approach*. Lynn university.

Zhaohua Denga, Yaobin Lu, Kwok Kee Wei, Jinlong Zhang. 2010. Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, Vol 30, pp.289-300.