

## DAFTAR PUSTAKA

- Luk, R., & Sholikhah, A. (2018). *KEPUASAN PELANGGAN DI PT AVIA CITRA DIRGANTARA*. 321–324.
- Ningrum, Y. P., & Maskan, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Konsumen Go-jek (Studi Kasus

- pada Konsumen Go-jek Pengguna Layanan Go-ride di Kota Malang). *Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 1–5.  
<https://doi.org/10.34308/eqien.v6i2.93>
- Wijaya, C. V. (2017). Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1).
- Tiong, P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar. *Jurnal STIEAMKOP*, Vol.1(No.2), 176–204.
- Vogt, W. (2015). Random Sampling. *Dictionary of Statistics & Methodology*, 5(1), 15–24. <https://doi.org/10.4135/9781412983907.n1598>
- Lindung Bulan, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 592–602.
- Aprilia, A. P., & Hadi, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(1), 43–48.
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.

- Johannes, A., Pelealu, H., & Mangindaan, J. V. (2018). Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2 Tahun 2018. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 34–40.
- Lestari, A., & Yulianto, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl . S . Hatta B3 Kav. A, Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 74–81.
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20462>
- Winata, A., & Fiqri, I. A. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 3(2), 133–149.  
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/989/644>
- Nikmah, N. F., Niaga, A., & Malang, P. N. (2016). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SALON ANNISA KOTA*. 121–125.
- Octavian, F. D., & Samboro, J. (2018). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Agen Traveline Tour and Travel. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 369–372.

- Masitha, D., & Zaini, A. (n.d.). Pengaruh People, Process Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Spencer Salon Cabang Soekarno Hatta Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 30, 37–41.
- Dwi Ayu Putri Sunarsih, F. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Sepatu Invisible Malang*. 4(2), 521–524.
- Putra, R., & Suryoko, S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sriwijaya Air Rute Semarang-Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 6(1), 174–183.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Maulidita, A. R., Administrasi, J., Politeknik, N., & Malang, N. (2018). *PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KERETA API ( STUDI PADA MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA POLITEKNIK NEGERI MALANG*. 153–157.
- Thungasa, C. E., & Siagian, H. (2019). *Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Hotel Kasuari*. 7(1).

- Rahmawati, R. (2010). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan. *Teknobuga*, 2(1), 66–79.
- Winarti, N. W., Niaga, A., & Malang, P. N. (2019). *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan di kafe coklat klasik malang*. 69–73.
- Permatasari, S. I., & Basuki, R. S. (2018). Pengaruh Physical Evidence, People, Dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 293–297.
- Sari, H. V. P., & Andjarwati, A. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 6(1), 1–9.
- Veronika, N. D. (2019). *TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PRIMA DIGITAL PRINTING DAN DIGITAL IMAGE BATU*. 2–5.\
- Pelanggan, K., Dampaknya, D. A. N., & Reputasi, P. (2019). *No Title*. 4(2), 110–125.)

## LAMPIRAN I

### KUISIONER PENELITIAN

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

### UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG

---

Yth.Bapak/Ibu Responden