

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adam (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung : CV Alvabeta.
- Basuki, & Prawoto. (2017). *Analisis Regresi Dalam Penelitisn Ekonomi Dan Bisnis* . Jakarta : PT Raja Grafindo Persada .
- Hurriyati (2010) . *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan Ketiga. Bandung : CV Alvabeta.
- Kotler & Keller (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13.Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa:Berbasis Kompetensi* . Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat .
- Riduwan (2015). *Metode & Teknik Penyusunan Proposal Penelitian*. Cetakan ke-6. Bandung : CV Alvabeta.
- Ruslan (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Cetakan ke-13. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Setyosari, S. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Edisi 4. Jakarta : Pranadamedia Group.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-1 . Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Sudaryono (2016). *Manajemen Pemasaran : Teori & Implementasi* .Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian*. Bandung : CV Alvabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian*. Bandung : CV Alvabeta.

- Sugiyono (2016). *Metode Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitin Lengkap,Praktis Dan Mudah Dipahami*. Cetakan ke-1. Yogyakarta : PT Pustaka Baru.
- Supardi. (2017). *Statistik Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Pt Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono & Anastaia (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta : PT. Andi Offset.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi*. Edisi Ke-2. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Cetakan ke-1. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Yudiatmaja, F . (2017). *Analisis Jalur*. Cetakan ke-1. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian* . Cetakan ke-4. Jakarta : Kencana.

## Jurnal

- Agnu, O., Wulandari, D., Suroso, A., Setyanto, R. P., Program, ), Manajemen, P. M., ... Manajemen, M. (n.d.). Pengaruh Citra Destinasi Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pengunjung Di Owabong Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel. *JEBA, Vol XXI 2019.5(1)*, 55-75.
- Andreas, C., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–16.
- 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.
- ARIANTY, N. (2016). *Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone Samsung*. 16(02), 68–81. <https://doi.org/10.30596/jimb.v16i2.958>
- Aryamti, A. S. (2019). *Terhadap Loyalitas Pelanggan Analysis of Product Quality , Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction Clinic Beauty and Effect on*. 6(1), 131–138.
- Chusnul Rofiah, D. W. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1 Apr), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Dimas, A. N. (2018). Pengaruh kualitas pelayan dan harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Gojek indonesia. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 3(2), 50-55.
- Firatmadi, A., & Jayabaya, U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pelita Air Service) *Journal of Bussiness. JOURNAL OF BUSINESS STUDIES Des*, 8022(22), 2443–3837. [https://doi.org/10.1016/S0959-8049\(00\)00191-X](https://doi.org/10.1016/S0959-8049(00)00191-X)
- Gunawan, Y. I., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis Dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 33. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.301>
- Hadi, M., & Aprilia, A. P. (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.
- Imansyah, I., & Irawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(3), 319–329. <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i3.236>
- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Kaura, V., Prasad, C. S. D., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *Marketing Intelligence and Planning*, 33(4), 404–422. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>
- Khoirullah., & Haryono, A.T. (2018).Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(5), 61–80
- Kurniawati, T., Irawan, B., & Prasodjo, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pizza Hut Cabang Jember. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11159>
- Kursunluoglu, E. (2014). Shopping centre customer service: Creating customer satisfaction and loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, 32(4), 528–548. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2012-0134>
- Lubis, D. I. D., & Hidayat, R. (2017). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman*, 5(1), 15–24.
- Mananeke, L., Loindong, S. S. R., & Putra Jalaham, A. (2018). Eksplorasi Faktor Word of Mouth , Kepercayaan , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online ( Studi Kasus Pelanggan Lazada Di Kota Manado ) Exploration of Word of Mouth , Trust , and Price Factors for Satisfaction of Customers Who. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3643–3652.
- Pangaila. A.P., & Frederik. G.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi. (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2778–2787.

- Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69–80. <https://doi.org/10.26533/eksis.v13i1.145>.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>.
- 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.
- Suwandi, Sularso, A., & Suroso, I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pos Ekspres Di Kantor Pos Bondowoso Dan Situbondo. *JEAM Vol XIV April 2015*, XIV(April 2015), 68–88.
- Utami, A. C., & Masreviastuti. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bebek Sinjay Bangkalan. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 445–449.
- Widodo, S. (2016). Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Di Ada Swalayan Banyumanik Semarang*, 02(02), 1–11. Retrieved from [www.TopBrandAward.com](http://www.TopBrandAward.com)