

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2016. "Manajemen Pemasaran". Cetakan Ketiga Belas. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hasan, Ali. 2016. "Marketing dan kasus-kasus pilihan". Cetakan Kedua. Jakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Hermawan, Agus. 2017. "*word of mouth*". Malang: Erlangga.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2018. "Manajemen pemasaran jasa". Jakarta : Jagakarsa.
- Nanda dan Togi. 2017. :Manajemen pemasaran:. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Priansa. 2017. "Perilaku Konsumen". Bandung : Alfabeta.
- Riduwan. 2016. " Metode penelitian Bisnis". Jakarta : Salemba Empat.
- Riduwan. 2015. "metod dan teknik menyusun proposal penelitian". Bandung : Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2016. " Metode penelitian Bisnis". Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2016. "restruktur pemberdayaan organisasi". Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. " Metode penelitian". Bandung : Alfabeta.
- Sumarwan dkk. 2017. "Riset Pemasaran dan Konsumen". Cetakan Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono dan Chandra. 2016. "Pemasaran Strategik". Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2016. "Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran". Yogyakarta: Andi.
- Zainal dkk. 2017. "Marketing management". Cetakan Kedua. Jakarta: Center For Academic.

JURNAL

- Afrizawati. 2017. “analisis pengaruh word of mouth terhadap kepuasan konsumen pada hotel arista Palembang”. Jurnal 2017.
- Alfi Sukma Wijaya. 2016.” pengaruh harga, iklan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada counter hp “jati bird” Semarang”. Jurnal 2016.
- Ani Tristiana. 2016. “pengaruh word of mouth dan harga terhadap kepuasan konsumen sepeda motor honda vario 125”. Jurnal 2016.
- Athira dan Arlin. 2016. “pengaruh iklan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna telkomsel”. Jurnal 2016.
- Diana. 2014. “pengaruh iklan, dan harga terhadap kepuasan tamu pada hotel dhaksina hotel medan”. Jurnal 2016.
- Jessica dkk. 2017. “pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel”. Jurnal 2017.
- Johanes dkk. 2018. “pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna cafe dan resto cabana Manado” . Jurnal 2018.
- Putri Setyarini. 2016. “analisis pengaruh WOM dan harga merek deterjen “attack easy” terhadap kepuasan konsumen di Andina Mart Gonilan, Kartasura”. Jurnal 2016.
- Rhesma Mandahapsari. 2017. “pengaruh kualitas produk, harga dan iklan terhadap kepuasan konsumen catering Rossa Kediri. Jurnal 2017.

- Arianti dan Mahmudah. 2018. “ Pengaruh kepuasan pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash* Semarang”. Jurnal 2018.
- Aziz. 2017. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan BSM studi kasus pada Bank Syariah Mandiri Kota Malang”. Jurnal 2017.
- Lapasing. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015”. Jurnal 2018.
- Meiyanto. 2017. “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah studi pada nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta”. Jurnal 2017.
- Mutmainnah. 2017.” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Emilia Palembang”. Jurnal 2017.
- Novia. 2016. “ Pengaruh kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Ramayana *Department Store* Mall Dinoyo City Malang”. Jurnal 2016.
- Nugroho dan Sudaryanto. 2017. “Pengaruh kinerja layanan, kepuasan pelanggan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang studi kasus pada Hira Cargo Cabang Semarang”. Jurnal 2017.
- Petege. 2018. “Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk tabungan terhadap loyalitas pada PT. Bank Sulut Go Cabang Utama Manado” . Jurnal 2018.

- Razak dkk. 2018. “pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank riau kepri cabang teluk kuantan kabupaten kuantan singingi”. Jurnal 2018.
- Riantoro. 2016. “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Sukoharjo”. Jurnal 2016.
- Tumini dan Pratiwi. 2016. “pengaruh iklan, dan kepuasan pelanggan terhadap kepuasan tamu pada hotel dhaksina hotel medan”. Jurnal 2016.