

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2015. Manajemen Pemasaran. Cetakan Ketiga Belas. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dahlius dan Ibrahim. 2016. Pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank RiauKEPRI Cabang Teluk Kuantan Singingi.
- Dewandi. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Emilia Palembang.
- Dibyو Iskandar. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.
- Hasan, Ali. 2015. Marketing dan kasus-kasus pilihan. Cetakan Kedua. Jakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Hermawan, Agus. 2015. *word of moutt*. Malang: Erlangga.
- Hilman Ardianta Putra. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Lontar Media Digital Printing Semarang). Jurnal 2017.
- Indra Lutfi Sofyan dkk. 2017. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada *Star Clean Car Wash* Semarang. Jurnal 2017.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2017. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta : Jagakarsa.
- Nanda dan Togi. 2017. Manajemen pemasaran:. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Novandy. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan Ramayana Departement Store Mall Dinoyo City Malang.
- Putra. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada konsumen PT. Lontar Media Digital Printing Semarang.

- Riduwan. 2015. Metod dan teknik menyusun proposal penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sanusi, Anwar. 2014. Metode penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. Metode penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Sumertana. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Water Park Seririt Singaraja Tahun 2014-2015.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi.