

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, A. P. dan M. Hadi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Travel Brow Lumajang. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 2407(3741): 43-48.
- Basri, A. I. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *BISMAN* 2(1): 1-18.
- Ghozali, I. 2009. Aplikasi Analisis Multivariaten Dengan Program SPSS, Edisi Keempat. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hermawan, A. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hermawan, A. F dan Suharyono. 2018. Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 55(2): 192-201.
- Iriandini, A. P., E. Yulianto, dan M. K. Mawardi. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas pelanggan (Survey Pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* 23(2): 1-8.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, PT. Prenhallindo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT Indeks Gramedia. Jakarta.
- Kotler, P. dan G, Amstrong. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 2. Prenhallindo. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Principles Of Marketing*. Global Edition, 14 Edition. Pearson Education.
- Kurniasih, I. D. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahhas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Administrasi Bisnis FISIP* Universitas Diponegoro.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Edisi 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Putra, F. C., E. Pangestuti, dan I. P. Nuralam. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel AUTO 2000 Sukun Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 61 (2).
- Putro, S. W., H. Samuel., R. Karina, dan Brahmana. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(1): 1-9.
- Rangkuti, F. 2004. *The Power of Brand*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Saputra. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sarjono, H dan W. Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, P. Y. B., A. Fudholi, dan Satibi. 2106. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 6(2): 115-124.
- Sinurat, E. S. M., B. Lumenauw, dan F. Roring. 2017. Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA* 5 (2): 2230-2239.
- Sondakh, C. 2014. Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 3 (1): 19-32.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Tangguh, W. G. G., E. Pangestu, dan I. P. Nuralam. 2018. Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Ride (Survei pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Angkatan 2016/2017 dan 2017/2018). *Jurnal Administrasi Bisnis* 61 (2).

- Thoifah, I. 2015. *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Madani. Malang.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan Gregorius. 2008. *Strategi Pemasaran*. CV ANDI. Yogyakarta.
- Wicaksana, T. A., Suharyono, dan K. Hidayat. 2018. Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengguna Sepeda Motor Merek Honda Beat di Sarana Kartika Motor Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 63 (1): 74-81.
- Yana, R. D., Suharyono dan Y. Abdillah. 2015. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Konsumen Produk Busana Muslim Dian Pelangi Di Malaysia). *Jurnal Administrasi Bisnis* 21 (1).

