

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Aji, S. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Pengiriman di Solo. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Daryanto, dan I. Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. 2011. *Business Research Methods* 11<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill Companies Inc.
- Defiana, F., S. U. Setyaningsih dan R. Susanti. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 7(4): 128-137.
- Dewanti, R. dan H. Tjandra. 2014. Peran Mediator Kepuasan Pelanggan dalam Menciptakan Sikap dan Perilaku Loyal. *Binus Business Review* 5(1): 1-7.
- Dharma, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi* 6(2): 349-359.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2010. *A First Look at Communication Theory*. 8<sup>th</sup> Edition. Boston: McGraw Hill. Bungin.
- Hakim, M. R. 2017. Persepsi Nilai Pelanggan dan Kepuasan di Klinik Swasta “X” di Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 5(1): 91-94.
- Harjanti, L. dan Y. Venesia. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal WIDYA Ekonomika* 1(1): 67 – 64.

- Hidayat, R. 2009. Model Terintegrasi Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 11(1): 1-7.
- Hidayat, D. R., dan M. R. Firdaus. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Telkom Speedy di Palangka Raya). *Jurnal Wawasan Manajemen* 2(3): 237-249.
- Iriandini, A. P., E. Yulianto dan M. K. Mawardi. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* 23(2): 1-8.
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laely, N. 2016. Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *JMM17 Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen* 3(2): 61-74.
- Lembang, D. R. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Cuaa terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum dalam Kemasan Merk The Botol Sosro*. (Studi Kasus pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro). Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Mantauv, C.S. 2015. Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi* 3(2): 85-92.
- Mardikawati, W., dan Naili F. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis* 2(1): 64-75.
- Montolalu, M. T., The Impact of service quality and price to customer satisfaction and customer loyalty in swiss-bell hotel maleosan Manado. *Jurnal Emba* 1(4): 1491-1498.
- Mufidah, L. 2016. *Pengaruh Job Satisfaction terhadap Turnover Intention dengan Continuance Commitment sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan EF Sinergy Consultant*. Skripsi. Universitas Airlangga.

- Novianti, Endri dan Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen* 8(1): 90 – 108.
- Peranginangin, R. dan Jasanta. 2009. Studi Peningkatan Loyalitas Pelanggan Ritel (Studi Kasus Toko Angelina). Tesis. Megister Manajemen. Universitas Diponegoro Semarang.
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.
- Rochaety, E. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rudini, A. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* 1(1): 39 – 49
- Starini, H. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta)*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, I. dan D. D. M. James. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA* 3(3): 729-742.
- Sunyoto, D. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetakan Pertama. Yogyakarta. CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Suwardi. 2011. “Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan”. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11(1). Semarang. Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2015. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Edisi ke-4. Yogyakarta: Andi.