

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Haq, M. F. 2016. Pengaruh Kualitas jasa dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pada Kursus Musik Pindank Art. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Jember. Jember.
- Amelia, M. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa Dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Semarang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Angipora, M. P. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggraini, F. 2020. Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Gojek. *Skripsi*. Program Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu EKonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Artanto. 2012. *Belajar Cepat Mikro Kontroller*. Jakarta: Erlangga.
- Arzena, D. M. 2010. Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang 18 (1)*.
- Azhar, M. Elif, dkk. 2019. The Role of Marketing Mix and Service Quality on Tourist Satisfication and Loyalty at Samosir. *Skripsi*. Fakultas Manajemen dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara. Medan.
- Bulan, T. P. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan 5 (2): 2252-8444*.

- Deddy, R. H. dan M. Riza. 2014. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen* 2 (3).
- Dennisa dan E. Andrea. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmetic Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Dick, A. S. and K. Basu 1994. Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework . *Journal of The Academy of Marketing Science* 22 (2):99-113.
- Ferdinand, A. 2005. Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit. *Tesis Magister*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Update PLS.
- Goh, M. 2020. *About Globalart*. Globalart.co.id: <http://www.globalart.co.id/about-us/> 16 Oktober 2020 (12.00).
- Harianto, D. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening Konsumen Kedai Dieja-vu Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran. Universitas Kristen Petra Surabaya* 1 (1):1-8
- Herrin, N. N. dan Mashariono. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Apotek Nindya Surabaya. *E-Journal Stiesia* 8 (8), 2461-0593.
- Hidayat, R. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kalitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 11 No. 1.
- Hurriyanti, R. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

- Iftibar, R. dan M. Lestariningsih. 2020. Pengaruh Promosi, Harga, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 9 No. 4*, 2461-0593.
- Inne, M dan Mujahir. 2018. Sangar Lukis Ruang Seni rupa Merdeka di Kota Garut. *Jurnal Seni Rupa*, 833-829.
- Ismiyanto, P. S. 2015. *Strategi Pembelajaran Seni Rupa*. Yogyakarta: Bahan Ajar Jurusan Seni Rupa FBS Unnes.
- Jati, K. S. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Merk Terhadap Produk Indosat IM3. *Skripsi*. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Keller, P. 2012. *Indikator Kualitas Pelayanan. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, A. 2013. Pengaruh Citra Merek dan Keluarga terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat, Vol. 1. *Jurnal Ilmu Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, No. 1.
- Lovelock, C., dan J. Wirtz. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi dan Strategi Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Margaretha, M. 2004. Loyalitas Pelanggan studi pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putra 1912. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol 3 No. 2*, 289-308.
- Margono. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mauludin, H. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mellroy dan Barnet. 2000. *Business. 4 Edition*. Newyork: Prentice Hall.

- Nalendra, A. R. 2017. *Laporan Akhir Penelitian Mandiri*. Tangerang: AMIK BSI Tangerang.
- Nelson, N. 2016. Kreativitas dan Motivasi dalam Pembelajaran Seni Lukis. *Ilmu Pengetahuan Sosial*, Volume 1 (1): 2303-1174
- Normasari, S., S. Kumadji., dan A. Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan Pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang*, Vol 6 (2).
- Nurhayati, R. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran".
- Oliver, R. 1993. A Conceptual Model of Service Quality and Service Satisfaction: Compatible Goal, Different Concept. *Journal Advance in Service Marketing and Management Vol, 2*, 65-68.
- Parasuraman, A. 2013. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Reception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal Vol 29 No. 1*.
- Pratama, D. Y. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Auto 200 HR Muhammad. *Skripsi*. Program Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Robiette, S. D. 2009. *Emotion Marketing: The Hallmark Way of Winning Customers*. Jakarta: McGraw-Hill Book Company.
- Saladin, D. 2010. *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi dan Tanya Jawab*. Bandung: CV Linda Karya.
- Salim, A. P., dan H. Agus. 2018. Pengaruh harga dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Pasta Gigi Formula >15 Tahun di Kelurahan Bulusan dan Tembalang, Kecamatan Tembalang, Semarang).

*Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Diponegoro.*

Sembiring, I. J., Suharyono, dan A. Kusumawati. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Bentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's Malang) Vol 15. *Jurnal Administrasi Bisnis*, No. 1.

Shanton, W. J. 2009. *Fundamental of Marketing*. New York: Mc. Graw Hill.

Shartykarini, S., R. Firdaus dan Rusniati. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pleanggan Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Skripsi*. Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin.

Starini, H. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Toko Basuki Jaya Yogyakarta). *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta 1*.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swasta, B. D. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tauchid. 2004. *Pendidikan*. Yogyakarta: Majelis Luhur Persatuan Tamansiswa.

Taufiq, M. A. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyu Media.

Tse, D. K. and P. C., Wilton. 2000. *Visi Kualitas Jasa*. Jakarta: Gramedia

Uswatun, C. dan Nurhayati 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen di Centra Graphia. *Paradigma Pengembangan Ekonomi Kreatif 4.0* , 173.

Utami, N. 2015. Pengaruh Produk, Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan*

Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Vol 4, No. 5.

Wicaksono, Y. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pelanggan di PT Indo Samudra Perkasa Semarang). *Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang*.

Widyaningtyas, R. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Serta Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Kereta Api Harina di PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro Semarang.

Wijayanti, I. W., dan Wahyono. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal Manajemen Analysis 4 (1)*, 2252-6552.

Yulianto, I. 2016. Pengaruh Promosi Penjualan, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Counter Handphone di Shibba Communication). *Skripsi*. Fakultas Manajemen dan Bisnis. Universitas Panjajaran Semarang.

Zeithaml, V. A. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm, International Edition, 3th Edition*. New York: Mc Graw Hill Companies. Inc.

Zhaohua. D., L., Yaobin, K. W. Kwok, dan Z. Jinlong. 2010. Understanding Customer Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study of Mobile Instant Messages in CHina. *International Journal of Information Management Vol 30* 289-300.