

DAFTAR PUSTAKA

- 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. 2010. *Metode penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Arsyaf, M. A. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dinamika.
- Chando, M dan Djati. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman AB Cargo. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM.1.(1)*
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewanti, R. dan H. Tjandra. 2014. Peran Mediator Kepuasan Pelanggan dalam Menciptakan Sikap dan Perilaku Loyal. *Business Review* 5 (1): 1-7.
- Emilia, R. M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Mika Hijab Store di Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hasan, A. 2013. *Marketing*. Yogyakarta. Persindo.
- Ferdinand, A. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, J. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Erlangga
- Jogiyanto. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis*

Varian dalam Penelitian Bisnis. STIM YKPN Yogyakarta.

- Kotler, P. dan G. Amstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler. P. dan Amstrong. G. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller. K. L. 2012. *Marketing Management*. 14 Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, P. dan Keller. K. L. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler. P. dan Keller. K. L. 2016. *Manajemen Pemasaan*. Edisi 12. Jilid 1 & 2. PT Indeks. Jakarta.
- Kurniasih. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (studi pada bengkel AHASS 002-ASTRA MOTOR Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Listia, Y. 2017. Analisis Strategi Bersaing Pada UKM laundry (studi kasus pada Super Wash Laundry Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
- Marpaung, A. S. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan. *Jurnal Manajemen*.
- Nuraini, K. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Kereta Api Siantar Expres. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Medan.
- Sangadji. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Siyam, F. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Jasa Servis di Three Media Komputer Yogyakarta. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta.

- Shinta, W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Jasa PT. Tiara Al-Fikri Tour And Travel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Subantoro, B. dan A. Wahyuati. 2019. Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap kepuasan Pelanggan Grab Di Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 8(6) : 1-19.
- Sunyoto, D. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit Buku Seru. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2011. *Service Qualiity & satisfaction*. Edisi 3. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F dan G. Chandra. 2016. *Service Qualiity & satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Wardana, I. dan A. Wahyuati. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Graha Mesran Pertamina Prapen Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 7(12) : 1-15.