

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Chiorina Ika. 2018; *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Koran Jawa Pos Radar Kediri*. Jurnal Simki-Economic Vol. 02 No. 03
- Akbar M.M and Parvez. 2009; *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction Loyalty*, ABAC Journal, Vol. 29, No.1.Januari, 24-38.
- Ali, Hasan. 2008. Marketing, Media Utama, Yogyakarta.
- Almassawa, Syafieq Fahlevi. 2018; *Penaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan, Vol. 6 No.3
- Dewa, Chriswardana Bayu dan Lina Ayu Safitri. 2020; *Analisa Penaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada masa Physical Distancing*. Jurnal Ilmiah Bidang Manajemen dan Bisnis Vol. 3 No. 1
- Gaspersz, Vincent. 2008. Total Quality Control. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Griffin, 2004. Komitmen Organisasi, Terjemahan, Jakarta: Erlangga
- Harjanto, Rudy. 2009. Prinsip-Prinsip Periklanan, PT Gramedia Jakarta: Jakarta
- Hanifa, Okla, Tri Kurniawati, dan Rose Rahmidani. 2018; *Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang*. Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol. 1 No. 4
- Irawan, H. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta

- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid Dua. Erlangga : Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat: Jakarta
- Logiawan, Yenny dan Hartono Subagio, 2014; *Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vo. 2, No. 1
- Prinoya, Rangga Wenda dan Idris. 2015; *Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Paparabun Perfome*. *Jurnal Bisnis* Volume 3 No 2
- Purnamasari, Herviana Vidya dan Anik Lestari Anjarwati. 2018; *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Biskuit Oreo Di Carrefour Surabaya)*. *Jurnal Ilmu Manaemen* Vol. 6 No. 1
- Putro, dkk. 2014; *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 2, No.1
- Rangkuti, Freddy. 2006: *Analisis SWOT teknik membelah kasus bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Supranto, Johannes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Asdi Mahasatya: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset: Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*, Andi Offset: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wiyono, Gendro.2011. Merancang Penelitian Bisnis, UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. D. 2009. *Service Marketing – integrating customer focus across the firm (5th ed.)* New York: McGraw Hill.