

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Nur (2016). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Sukoharjo.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal limn Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Fian, Junai & Tri Yuniati. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan auto 2000 sungkono surabaya, 5.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi ke 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I edisi kedua belas*. Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Mardalis, A. (2005) "Meraih loyalitas pelanggan," Vol. 8, No. 2, Hal. 111–119.
- Panjaitan J. E. Dan Yuliati A. L. (2016) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," 11(2).
- Pongoh, M. E. *et al.* (2013). Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado, 1(4), hal. 86–94.
- Putra, R. A. (2017). The impact of product quality, service quality, and customer loyalty program perception on retail customer attitude, (September), hal. 1116–1129.
- Rasheed, F. A. dan Abadi, M. F. (2014) "Impact of service quality , trust and perceived value on customer loyalty in Malaysia services industries," *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 164(August), hal. 298–304.
- Rimawan, E., Mustofa, A. dan Mulyanto, A. D. (2017) "The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk)," 8(7), hal. 2330–2336.
- Sembiring, I. J. (2014) "kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan ( Studi pada Pelanggan McDonald 's MT. Haryono Malang )," 15 (1), hal. 1–10.

Sugiono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

<http://sotosedaapboyolali.com/tentang-kami>