

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. 2010. Dasar-Dasar Ekonomi Transportasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Anita, N. L. N. Y. dan Rahanatha, G. B. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap WOM Melalui Kepuasan Pada Pt. Sarana Dewata Courier. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4(8):2192-2209
- Annisa, R. S. C. dan Syarif, W. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Di Restoran O'chicken Padang. *Journal of Public Policy Management and Administration (JUMPA)*. Vol. 1(1):2620-5742
- Arieska P. K. dan Herdiani N. 2018. Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif. *Statistika*, Vol. 6 (2)
- Asubonteng, P., Mc Clearly, K.J. and Swan, J.E. 1999. "Servqual Revisited: A Critical Review Of Service Quality". *The Journal of Services Marketing*. Vol.(10)6:62-81
- Asyraf, A., Awang, Z., Rashid, N. dan Liza, P. G. 2019. Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*. Vol. 9(1):13-24
- Bhatta, K. R. & Durgapal, B. P. 2016. Service Quality Perceptions And Customer Satisfaction In Nepalese Banking Sector. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*. Vol. 7(1):17-23
- Bilgin, Y. 2017. The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Word of Mouth Marketing in Restaurants. *Journal Of Business Research Turk*. Vol.9 (4):33-62
- Brown, Barry, Dacin and Gunst. 2005. Spreading The Word: Investigating Antecedents of Consumers Positive Word of Mouth Intentions and Behaviors in a retailing Context. *Journal the Academy of Marketing Science*. Vol. 33(2):123-138
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Pemasaran Dasar-Dasar : Pendekatan Manajerial Global. Buku 1 Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta
- Christalisana, C. 2018. Pengaruh Pengalaman Dan Karakter Sumber Daya Manusia Konsultan Manajemen Konstruksi Terhadap Kualitas Pekerjaan Padaproyekdi Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Fondasi*. Vol. 7(1)
- Christian, A. dan Dharmawanti, D. 2013. Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty The Light Cup Di Surabaya Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Vol. 1(2):1-13

- Daryanto. 2013. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. Cetakan II. Satu Nusa. Bandung
- Fikri, S., Wiyani, W. dan Suwandaru, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3(1)
- Fikri, S., Wiyani, W. dan Suwandaru, A. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol.3(1):120–34
- Ghozali, Imam. 2006. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, I. 2008. *Structural Equation Model Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Edisi 2. Semarang: Undip
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goodman, John. 2005. Treating Your Customers as Your Media Reps. www.brandweek.com
- Herr, P. M., Kardes, F. R., and Kim, J. (1991). Effects of word-of-mouth and productattribute information on persuasion: An accessibility-diagnosticityperspective. *Journal of Consumer Research*. Vol.17(4):454-462
- Hisam, M.W., Sanyal, S. & Ahmad, M. 2016. The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Study on Selected Retail Stores in India. *International Review of Management and Marketing*. Vol. 6(4):851-856
- Iskandar, M. C. C. 2012. Analisis Penilaian Penerapan Manajemen Kompensasi Pada Karyawan Universitas Bunda Mulia. Business & Management. *Journal Bunda Mulia*. Vol.8(2)
- Izogo, E.E. & Ogba, I.E. 2015. Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Automobile Repair Services Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Vol. 32(3): 250-269
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S. dan Tampenawas, J. 2019. Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. *Jurnal Emba*. Vol.7(1):2303-1174
- Jamaluddin & Ruswanti, E. 2017. Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol.19(5): 23–33
- Javed, F. & Cheema, S. 2017. Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and its Impact on Customer Loyalty: The Mediatlional Role of Customer

- Relationship Management. *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol. 22(58):1-15
- Jaya, I. G. N. M & Sumertajaya, I. M. 2008. Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square. Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika
- Khalida, L. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Waroeng Desa Karawang. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*. Vol.3(1)
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta
- Krishna Naik, C.N., Gantasala, S.B. & Prabhakar, G.V. 2010. Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*. Vol. 16(2)
- Linarwati, M., Fathoni A. dan Minarsih M. M. 2016. Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*. Vol.2(2)
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Marnis dan Nursina. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Bisnis makanan dan minuman di Bekasi terhadap pemenuhan Kepuasan Konsumen. *IKRAITH-HUMANIORA*. Vol.1(2)
- Minh, N. V. dan Huu, N. H. 2016. The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*. Vol. 8(2):103 – 116
- Mismiwati. 2016. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Dan Experiential Marketing Terhadap Word of Mouth Pada Percetakan Sabilul Haq. *I-Economics*. Vol.2(1):19–30
- Neupane, R. & Devkota, M. 2017. Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal. *International Journal of Social Sciences and Management*. Vol.4(3):165–76
- Nhat, P. T. dan Quy, N. V. 2016. Relationship between Service Quality, Satisfaction, Word Of Mouth and Loyalty of Customers Purchasing Agricultural Products in Supermarkets: A Case Study in Ho Chi Minh City, Vietnam. *IOSR-JBM*. Vol.18 (3):15-23

- Ningrum. 2017. Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017. *JURNAL PROMOSI Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*. Vol.5 (1):145-151
- Nur Sasongko, E. & Rusgiyono, A. 2016. Penerapan Metode Structural Equation Modeling Untuk Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Terhadap Kualitas Website (Studi Kasus Pada Website .Sia.Undip.Ac.Id). *Jurnal Gaussian*. Vol.5(3):395–404
- Piri, H. G. 2013. Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1(4):504-512
- Pradana M. dan Reventiary A. 2016. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi Di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen*. Vol.6(1)
- Priambodo, A., Sunaryo, S. & Achmadi, F. 2014. Pengaruh Marketing Mix Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Nissan Jemursari Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXI*
- Pujiastuti I. 2010. Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*. Vol.2(1)
- Purnamasari, I., Anindita, R. & Setyowati, P.B. 2018. Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Tempat dan Promosi) Terhadap Kepuasan Pelanggan Berubah Menjadi Loyalitas Pelanggan Pada Coldplay Juice Soji. *HABITAT*. Vol.29(2):57–64
- Rifai, M. I. dan Susanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 10(1):1978-0575
- Rusmania, Nia. 2015. Pengaruh Strategi Pembelajaran Student Team Heroic Leadership Terhadap Kreativitas Belajar Matematika Pada Siswa Smp Negeri 29 Medan T.P 2013/2014. *Jurnal EduTech*. Vol.1(1):10–17
- Saidani, B. & Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*. Vol.3(1):1–22
- Saktiani, G. A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.4(2): 2442-6962

- Salhuteru, Andrie Ch. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Word of Mouth pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Haulussy Ambon. *Jurnal Manajemen dan Inspirasi*. Vol. 4. (1):84-94
- Sari, I. A. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Ride Dan Gofood). Naskah Publikasi UMS
- Schiffman dan Kanuk. 2010. Customer Behavior, 8th Edition. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Setiawan, D. & Setiawan, I. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus AHASS Kenari Motor). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. Vol.3(1): 93–107
- Setyowati, E. dan Wiyadi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18(2)
- Setyawati, I. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap words Of Mouth. *Jurnal sains pemasaran indonesia*. Vol.8(3):334-351
- Sholeha, L., Djaja, S. dan Widodo, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*. Vol.12(1): 15
- Singh, M. 2012. Marketing Mix of 4P'S for Competitive Advantage. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol. 1(3):40-45
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung, Alfabeta. 2009.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kebijakan. Bandung: Alfabeta.
- Sulaeman, E. R. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen Maranatha*. Vol.14(2):175–96
- Sumadi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Word Of Mouth Positif Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*. Vol. 15 (1):10–18
- Supriyanto W. dan Iswandiri R. 2017. Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Vol. 13(1):2477-0361

- Vibiznewa-Sales dan Marketing, Buzz Marketing Paling Efektif di Indonesia. *Journal phpvbis Emotional Benefit*. 25 Oktober 2007
- Wahab, N. A., Hassan, L.F.A., Shahid, S.A.M. & Maon, S.N. 2016. The Relationship Between Marketing Mix And Customer Loyalty In Hijab Industry: The Mediating Effect Of Customer Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*. 37:366 – 371
- Wahab, Z., Shihab, M. S., Hanafi, A. dan Ferdiansyah, N. The Effect of Service Quality to Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction on Package Delivery at Palembang Post Office 30000. *IJMEI*. Vol.4. 2395-7220
- Widi R. E. 2011. Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic (J.K.G. Unej)*. Vol. 8 (1)
- Yusup F. 2018. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*. Vol. 7(1)
- Zena, P. A. dan Hadisumarto, A. D. 2012. The Study of Relationship among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Asean Marketing Journal*. Vol.4(1) 37-46