

DAFTAR PUSTAKA

- Adyana, D. G. A., & Suprapti, N. W. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GOJEK di Kota Denpasar*. 7(11), 6041–6069.
- Al Rasyid, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223.
- Alfi Sukma Wijaya. 2013. “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Counter HP “Jati Bird” Semarang“.
- Augusty, Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Basith, A., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan De ’ Pans Pancake and Waffle di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1).
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*, 2(1), 1.
- Ghozali, Imam. (2011). “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Rachmad. *Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura Kampus Unijoyo Jl. Raya Telang, Po Box 2 Kamal Email: Hidayat_Trunojoyo@Yahoo.Co.Id*, 11(1), 59–72. <https://doi.org/10.9744/jmk.11.1.pp.59-72>
- Ida Ayu Inten Surya Utami, I. M. J. (2015). *PELANGGAN RESTORAN BARUNA SANUR Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia e-mail: dalam bidang kuliner (Gonius , 2013). Sehingga menjadikan bisnis restoran memiliki*. 4(7), 1984–2000.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation, Control*. Ed. 8, New jersey: Prentice Hall, Inc.

- Kurniasih, I. D. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 37–45.
- Lovenia, C. O. A. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Mahendra, I. K. G. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 482–499.
- Melysa Elisabeth Pongoh, 2013, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel Di Kota Manado, *Jurnal EMBA*, Vol. 1 No. 4 Desember 2013.
- Prihanto, A. (2013). Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Korporat Untuk Acara Mice Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Hsth. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 15(2), 165–177. <https://doi.org/10.9744/jmk.15.2.165-178>
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran edisi ke 12 Jilid ke 1*. New Jersey, Indeks
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Sanjaya, L. J., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan antara Kenyamanan Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Diponegoro Pengguna Layanan GO-JEK di Semarang. *Jurnal Empati*, 6(4), 149–156.
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Marketing Management. 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall.*, 5(6), 164.
- Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation Di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(1), 40–47.
- Segoro, W. (2017). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa Barat. *Jurnal Telekomunikasi Dan Komputer*, 2(2), 181. <https://doi.org/10.22441/incomtech.v2i2.1110>
- Selnes, Fred (1993), An Examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol.27, No 9

- Sudirman, D. Y. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A . Yani Makasar, Skripsi.* 96.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung:Alfabeta
- Tjiptaningsih, D. S., & Aryani, L. (2014). Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food Pizza Hut Di Jakarta Selatan). *Online Journal & Proceeding Universitas Jendral Soedirman*, 4(1), 202–215. Retrieved from <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/viewFile/671/704>
- Yusnaini. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen pada Bank Swasta. *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 2(1), 1–9.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus.* New York.McGraw-Hill Inc.