

DAFTAR PUSTAKA

- Dharmesta. 2008. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty
- Dulkhatif, Andi Tri Haryono, dan Moh Mukeri Warso. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi terhadap Pelanggan pada Penyedia Jasa Internet Study PT NOKEN MULIA UTAMA Semarang", *Jurnal of Management, Volume 2 No. 2 Maret 2016*
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Kedua. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen Edisi 5*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS Edisi 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Huriyanti, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gery. 2004. *DasarDasar Pemasaran*. Jilid 1. Dialih bahasakan oleh: Alexander Sindoro. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaraan di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Terjemah oleh Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga belas. Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Index
- Parasuraman, A. Zheithmal, and Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(2): 41-50
- Parasuraman, A. Et al. 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Peceptions and Expectations*. USA: The Free Press Collier Macmillan Publisher
- Robinette, S and Brand C. 2009. *Emotion Marketing: The Halmark Way of Winning Customers for Life*. New York: The Free Pass

- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger, 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi enam buku 1. Terjemah oleh Kwan Men Yon. Jakarta : Salemba empat.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Swasta Bashu. 2000. *Asas-asas Marketing*. Yogyakarta: Liberty
- Tengku Putri Lindung Bulan. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumenn pada PT. Tiki Jalur Utama Ekakurir Agen Kota Langsa”. *Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016*
- Sholihin, M. & Ratmono, D. (2013). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk hubungan non liner dalam penelitian sosial dan bisnis. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi OFFSET
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Pemasaran : Esensi dan Aplikasi*. Edisi 1. Yogyakarta : ANDI
- Abdurochman, Muhammad Azmi, Ratih, Tresnati dan Oktini, Dede. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Green Cake dan Coffee Bandung)*. Manajemen Pemasarana Universitas Islam Bandung.
- Darwin, Steven dan Kunto, Yohanes Sondang. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 2 No. 1, 2014.
- Bahoosh, K., Alvani, S.M., Vaezi, R. 2004. Identification and Prioritization of Factors of Affecting Customer Satisfaction and Their Relation with Loyalty in Brnches of Eghtesad Novin Bank Throughtout Tehran. *Arabian Journal of Business and Management*, 251-264.
- Grinfin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta : Erlangga.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Computindo.
- <https://media.neliti.com/media/publications/287016-pengaruh-kualitas-produk-terhadap-loyali-6bc08d0b.pdf>

<https://media.neliti.com/media/publications/287284-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-ter-1d6bca7.pdf>

<https://www.neliti.com/id/publications/98073/pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-harga-terhadap-loyalitas-pelanggan-melalui-kepu>

<http://eprints.ums.ac.id/65136/11/NASKAH%20PUBLIKASI%20REVISI.pdf>

<https://core.ac.uk/download/pdf/288330812.pdf>

<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/kinerja/article/view/1034>

<https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>

https://www.ersj.eu/dmdocuments/2018_XXI_3_32.pdf