

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, F., Kristian, B., & Panjaitan, H. (2014). *Analysis of Customer Loyalty through Total Quality Service , Customer Relationship Management and Customer Satisfaction*. 3(3), 142–151.
- Baruwadi, M., & Murtisari, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Plaza Amanda Jaya Kota Gorontalo*. I(1).
- Budiharja, G. E., & Riyono. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk AQUA di Kota Pati*. 8(2), 92–121.
- Christalisana, C. (2018). The Influence of Experience and Human Resources Character for Construction Management Consultant through the Working Quality in Project at Pandeglang District. *PENGARUH PENGALAMAN DAN KARAKTER SUMBER DAYA MANUSIA KONSULTAN MANAJEMEN KONSTRUKSI TERHADAP KUALITAS PEKERJAAN PADA PROYEK DI KABUPATEN PANDEGLANG*, 7(1), 87–98.
- Fisika, J., & Udayana, U. (2016). *Regresi linier berganda*.
- Gaol, A. L., & Hidayat, K. (2013). *Konsumen dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012 / 2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)*. 38(1), 125–132.
- Hendarsono, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Konsumen Basic Cleaner*.
- Heryanto, I. (2015). *Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada kepuasan Pelanggan*. 9(2), 80–101.
- Khaldun, M. I., & Prihatini, D. A. E. (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan dan Harga pada PO. SINDORO SATRIAMAS Semarang*.
- Krisnanto, U., & Novianti, R. (2019). *Examining the Relationships between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty for an Indonesian Bank*. 7(1), 31–35.
- Mayliza, R. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada Pegawai BPKPAD Di Madina*.
- Phiri, M. A., & Mcwabe, T. (2013). *Customers Expectation and Perception of*

Service Quality : The Case of Pick and Pay Supermarket Store In Pietermaritzburg Area , South Africa. 3(1).

- Puspita, R. N. (2012). *Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart.* 1(1), 61–67.
- Satria, A. A. (2017). *Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen pada Perusahaan A-36.* 2(April).
- Such ánek, P., Richter, J., & Kr álov á M. (2015). *Customer Satisfaction , Product Quality and Performance of Companies.* 14(4), 329–344. <https://doi.org/10.1515/revecp-2015-0003>
- Tiza, M. F., & Susanti, F. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.* 1–8.
- Triantoro, K., Hadi, S. P., & Suryoko, S. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Dra . Sri Suryoko , M . Si , Administrasi Bisnis , Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Po. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Menoreh Kelas Ekonomi Studi Kasus Pada PT . Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang Dra . Sri Suryoko , M . Si , Administrasi Bisnis , Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Po,* 1–10.