

DAFTAR PUSTAKA

- Angipora Marius P., 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aydin; Bulent dan Adnan Ceylan. 2009. The Role of Organizational Culture on Effectiveness. *Ekonomika A Management*, 3: 33-49.
- Bulan, Tengku Putri Lindung. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, Vol.5, No.2, November 2016.
- Cannon, Joseph P., Perreault, Jr. William D., McCarthy, E. Jerome. 2008. *Pemasaran Dasar : Pendekatan Manajerial Global*. Edisi Keenam Belas. Salemba Empat. Jakarta.
- Cornelia, Ellys, Nancy Veronica, Endo Wijaya Kartika dan Thomas Kalibatu. 2008. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2, September 2008. Hal. 45 – 57, Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Delfisia, Uci. 2018. Pengaruh Kemasan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Makanan Tradisional Christine Hakim di Kota Padang (Studi Kasus Konsumen yang Berbelanja di Christine Hakim). *Skripsi*. Univeristas Bung Hatta.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi* , Vol. 6, No. 2, Oktober 2017, Hal 349-359.
- Dulkhatif; Haryono, Andi Tri dan Warso, Moh Mukeri*. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada penyedia jasa internet Study pt noken mulia tama semarang. *Journal Of Management*. Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Ernawati, Nina. 2012. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang. *Jurnal Mahasiswa Q-MAN*, Volume I, No. 3, Mei 2012, halaman 57-68.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Ricky W., and Moorhead, Gregory., 2014. *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Eleventh Edition. USA: South Western.
- Gujarati, D.N. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika, Terjemahan Mangunsong, R.C.*, Buku 2, Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Hairany, Eni dan Sangen, Marijati. 2014. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Lembaga Pengembangan dan Sertifikasi Batu Mulia (LPSB) di Martapura Kabupaten Banjar. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 2, Nomor 3, Oktober 2014.
- Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Copetition*, Volume VI, Nomor 2, November 2015, 71 – 82.
- Keshavarz, Yousef; Jamshidi, Dariyoush dan Bakhtazma, Farid. 2016. The Influence of Service Quality on Restaurants' Customer Loyalty. *Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter)*. Vol. 6, No.4, November 2016
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009.. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Marina, Sandriana; Darmawati, Andi dan Setiawan Indra. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*. Vol. 01 No. 02, Juli 2014.

- Nela, Fransiska dan Hakim, Lukmanul. 2015. Analisis Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pengguna *Smartphone* Samsung Di STIE Totalwin Semarang. *Among Makarti* Vol.8 No.15, Juli 2015.
- Sekaran, Uma. 2009. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yesenia dan Siregar Edward H. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol V, No 3, Desember 2014.
- Zeithaml, V.A., M.J. and Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6 thed*. Boston: Mc.Graw-Hill.