

DAFTAR PUSTAKA

- Herius. 2001. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan INDONESIA III SEMARANG. *Journal of Management, vol2 no.2*
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 12. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Engel. 2013. Pengaruh Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash semarang. *Journal of social and politic., hal 1-12*
- Gremler dan Brown dalam Hasan. 2017. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada konsumen PT Lontar Media Digital Printing Semarang). *Diponegoro journal of social and Political., hal 1-8*
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Marketing Management ed*). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Tjiptono. 2008. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening di mini market wirda siteba padang.
- Sumarwan. 2002. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening di mini market wirda siteba padang.

- Zeithaml. 1998. . Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening di mini market wirda siteba padang.
- Kotler dan Armstrong. 2001. Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening di mini market wirda siteba padang.
- Lupiyoadi. 2006. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (studi kasus pada konsumen pt. lontar media digital printing semarang). *Diponegoro journal of social and political. Hal 1-8*
- Lopiyoandi. 2001. Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT pelabuhan Indonesia III semarang. *Journal of management, volume 2 no 2*
- Maharani. 2010. Pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada PT pelabuhan Indonesia III semarang. *Journal of management, volume 2 no 2*
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.* <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Nasution, S. (2002). *Metode Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Mirmirani, P., & Karnik, P. (2010). Comparative gene expression profiling of senescent and androgenetic alopecia using microarray analysis. In *Aging Hair* (pp. 67–76).
- Zeithaml, Valeria A, 2000 *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Ghozali. (2013a). *Aplikasi Analisa Multivariate dengan menggunakan SPSS.*

Gramedia.

Ghozali, I. (2013b). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM dan SPSS. In *aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 19* (p. 113).

Kotler, P . &. (.2009.). Manajemen Pemasaran ,Edisi 12 Jilid 1 Cetakan Ke IV. Jakarta : : PT Indeks,.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60

Caruana, A. (2002). Service Loyalty The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*

Fandi Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Pustaka.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. edisi pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, (2014), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta :Penerbit Andi

Sharp, Byron. 2000. *Pendekatan Baru Kepuasan Pelanggan, Jasa Kualitas dan Hubungan Kualitas Penelitian*. Untuk Pemasaran Abad ke-21: Menghadapi soal,10 desember 2014.

Bahar, dkk. 2009. Pengaruh *kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Dan*

Loyalitas Penggunaan Moda Angkutan Umum Informal. Simposlum XII FSTPT,
Universitas Kristen Petra Surabaya, 10 desember 2014.