

DAFTAR PUSTAKA

- Arzena, Deby Meigy. (2010). "Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang". Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. (Vol. 18 No.1 2010).
- Azri dan Ruzikna. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru". JOM FISIP. Vol.2 No.2.
- Bateson (1995). SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda. European Journal of Marketing,
- Basir, Modding dan Kamase. (2015). "Effect of Service Quality, Orientation Services and Pricing on Loyalty and Customer Satisfaction in Marine Transportation Services". International Journal of Humanities and Social Science Invention.
- Berry, Leonard L. 1995. "Relationship Marketing of Service : Growing Interest, Emerging Perspectives," Journal of the Academy of Marketing Science, 23 (Fall), 246-51.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault Jr. dan Jerome McCarthy. 2008. Alih Bahasa : Diana Angelica dan Ria Cahyani. Dasar-Dasar Pemasaran : Pendekatan Manajerial Global. Buku 2. Edisi 16. Salemba Empat. Jakarta.
- Dewi, N.N.A.S.T.C., dan Suasana, I.G.A.K.G., (2014), "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Materialisme Terhadap Loyalitas Merek Pengguna Produk Apple Di Kota Denpasar", E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, Vol.3 No.3, ISSN 2302-8912.
- Ghozali, I. (2013) *Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ishak dan Luthfi. (2011). "Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs". Jurnal Siasat Bisnis. Vol.15 No.1.
- Jefry F.T. Bailia, Agus Supandi Soegoto, S. S. R. L. (2014) 'Jurnal EMBA', 2(3), pp. 1768–1780.
- Farizky Yudiantma, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan*

Kewirausahaan, 15(3), 346–353.

Feigenbaum. (2000). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Produk*.

J.G. Runtuwuwu., Sem Oroh., Rita Taroreh. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado*. Jurnal EMBA. Vol.2 No.3.

Haryanto, R. A. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mcdonal's. Jurnal EMBA.

Hidayat, Rachmad. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. (Vol. 11 No. 1 Maret 2009).

Husein. (2000). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk*.
<https://contohdanfungsi.blogspot.com/2013/03/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-mutu.html>

Kartajaya, H (2007). Hermawan kartajaya on Segmentation, Bandung : PT. Mizan Pustaka.

Khoirista, Yulianto, dan Mawardi. (2015). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)"*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.25 No.2.

Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementation, Control*, Ed. 8, New jersey: Prentice Hall, Inc.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Kotler, P. dan G. Armstrong. (2010). *Principles of Marketing*. Thirteen Edition. Prentice Hall, New Jersey.

Kotler, P. (2012) 'Marketing', in *Marketing*, p. 720. doi: 10.2307/1250103.

Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016) *Marketing Management, Global Edition*.

Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga

- Kotler dan Keller (2014) '*Manajemen Pemasaran*', p. 111. doi: 10.1890/09-2296.1.Abrams.
- Lupiyoadi (2011) '*Manajemen Pemasaran Jasa*', Edisi Kedua, Penerbit Salemba Empat, Jakarta, p. 73.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena. (2014). "*Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Btn Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang*". Jurnal KBP. Vol.2 No.2.
- Marina,Darmawati dan Setiawan. (2014). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines*", Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog). Vol.1 No.2.
- Martoatmodjo, M. T. dan S. (2014) '*Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Spbu Pertamina 54.612.64 Di Siduarjo*', *Ilmu dan Riset Manajemen*, 3(8).
- Marsum WA.(2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi.
- Nilasari, E., dan Yuliati, A.L. (2016). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*". Jurnal Paradigma, 13(01), 1-12.
- Novia dan Sutrisna. (2017). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Pekanbaru (Studi Pt. Jne (Jalur Nugraha Ekakurir) Pekanbaru)*". Jom FISIP. Vol.4 No.2.
- Normasari, Kumadji dan Kusumawati. (2013). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang*". Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.6 No.2.
- Oliver, L. et al. 1997. Customer Delight: Foundation, Findings, and Managerial Insight. *Journal of Retailing*.
- Putro, Samuel, Karina dan Brahmana. (2014). "*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen*

- Restoran Happy Garden Surabaya*". Jurnal Manajemen Pemasaran. Vol.2 No.1.
- Rimiyati dan Widodo. (2014). "*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)*". Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.5 No.2.
- Sari Atul Hilaliyah, Achmad Helmy Djawahir, Christin Susilowati. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk yang Di Moderasi oleh Suasana Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Malang*.
- Sembiring, Suharyono dan Kusumawati. (2014). "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonald's Mt.Haryono Malang)*". Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 15 No. 1.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Sumarwan, Ujang dkk, Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian : Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Persepsi Resiko, PT Penerbit IPB Press, Bogor, 2011
- Tjiptono, Fandy.(2008). Strategi Pemasaran (Edisi III). Jogjakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012) *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ubaidillah Al Ahror (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Labatu Spa Batam', *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 5(3), pp. 1–15.
- Umar, 2009, Metode Penelitian untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis, Edisi kedua, Rajagrafindo Persada Jakarta
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.

Yudiatma, Farizky, dan Rahayu Triastity. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen ARFA Barbershop di Surakarta". Universitas Bina Nusantara.

Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.