

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bagozzi & Yi (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science* volume 16, pages74–94(1988)
- Dewastuti, N., & Ngatno, N. (2017). Pengaruh Harga Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Giant Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 565–571.
- Dimiyati D (2017). *Effect of Service Quality On Stisfaction and It's Impact On Loyalty Of Santri Pesantren Student Al Ma'soem*. *Internasiona Journal Of Nusantara Islam*. Vol 05 No 02-2017
- Dimiyati & Subagio (2016). *Impact of Service Quality, Price, and Brand on Loyalty with the mediation of Customer Satisfaction on Pos Ekspres in East Java*. ISSN 2039-2117 (online) ISSN 2039-9340 (print) *Mediterranean Journal of Social Sciences MCSER Publishing, Rome-Italy* Vol 7 No 4 July 2016
- Dwi, I. K. (2012). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis.*, Vol.1, No., p37-45.
- Edwards, D., Griffin, T. T., Dredge, D., Jamal, T., Eagles, P. F. J., Saarinen, J., ... Frawley, S. (2013). Editorial Board. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fornell, C and Larcker, D. F. 1981. *Evaluating Structural Equatuion Models with Unobservable Variables and Measurement Error*. *Journal Of Marketing Research*, 18 (1): 39-50
- Ghozali, M. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya. *Ilmu & Riset Manajemen*, 3(1), 1–18.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang
- Griffin, Jill. (2003). *Customer loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan dan Sesilya (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang. *AGORA* Vol. 4, No. 1
- Gurowo, chiguvi dan. (2012). The impact of the recent banking crisis on customer loyalty in the banking sector. *The TQM Journal*, 24(6), 480–497.

- Hadita (2019). Promosi Dan Harga pada Kepuasan Pelanggan Restoran *Fast Food*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 3, Nomor 1, Hal. 25-38 ISSN 2549-3604 (Online), ISSN 2549-6972 (Print) DOI: <http://dx.doi.org/10.25139/ekt.v3i1.1431>
- Hair dkk (2014). *Partial least squares structuralequation modeling (PLS-SEM)An emerging tool in business research*. *European Business Review*. Vol. 26 No. 2, 2014pp. 106-12
- Hanifa dkk (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek dengan Kepuasan PELanggan sebagai Variabel Mediasi pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. Volume 1, Nomor 4, 5 Desember 2018
- Haryoko U.B, Akbar M.F (2020). Pengaruh Promosi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Cabang Cikokol Tangerang. ISSN : 2622 – 8882, E-ISSN : 2622-9935 Jurnal Ekonomi Efektif, Vol. 2, No. 2, Februari 2020
- Hulland, J., 1999. *Use of partial least squares (PLS) in strategic managementresearch: a review of four different studies*.*Strategic Management Journal*. 20,195–204.
- Jamaluddin, J., & Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(05), 23–33.
- Keller, K. P. dan. (2007). Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. In *Prentice Hall, Salemba Empat*.
- Kotler, Philip, (2004), Manajemen Pemasaran, Edisi Melinium, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005.Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2.Jakarta : PT IndeksKelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing. In *Prentice Hall*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing* (14th ed.).
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013.Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12.Penerbit Erlangga.
- Kotler, P, & Keller, K. L. (2009a). Manajemen pemasaran Jilid 1. In *Jakarta: Indeks*.
- Kotler, P, & Keller,K. L (2009b). Marketing Management. In *Organization* (Vol. 22).
- Kotler, P,& Keller,K. L. (2016). Marketing Management. In *Global Edition* (Vol. 15E).
- Khoirista, A dkk (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.(Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya.*Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB)|Vol. 25 No. 2 Agustus 2015|

- Khoirullah dkk (2014) pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi kasus pelanggan roti bakar Breadhouse Semarang)
- Kusumadewi & Aditya (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9, 2017: 5061-5087 ISSN : 2302-8912
- Laely (2016). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen* September 2016, Vol. 3 No.2. hal. 61 - 74
- Leninkumar (2016). *The Effect of Service Quality on Customer Loyalty. European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.8, No.33, 2016
- Lupiyoadi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. <https://doi.org/10.1002/cb.84>
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Magdalena. (2010). Strategi Pemasaran & Perilaku Konsumen. *Aspek Bisnis & Manajemen*, 2(2), 240–256.
- Magdalena, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah KPR BTN Pada PT. Bank Tabungan Negara TBK. Cabang Padang. *Pengaruh Kepuasan Nasabah*, 2(2), 240–256.
- Montolalu M.T (2013). The Impact Of Service Quality and Price to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Swiss-Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1491-1498
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). Perilaku Organisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi (Diana Angelica, Penerjemah.). In *Jakarta: Penerbit Salemba Empat*.
- Muhammad, H., & Widiyanesti, S. (2016). the Influence of Service Quality on Customer Satisfaction At Rock N '. *E-Proceeding of Management*, 3(2), 1296–1302.
- Ni Putu Cempaka (2016) Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia Di Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar*, 30 September 2016
- Oktarini. R (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. *Jurnal Sekretari* | Vol. 6 No. 2 | Juni 2019
- Palit et al (2016). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya.

International Conference on Disciplines in Humanities and Social Sciences (DHSS-2016) Oct. 4-5, 2016 Bali (Indonesia)

Peter, J. P., dan Jerry C. Olson. 2014. *Consumer Behavior & Marketing Strategy : Perilaku Konsumen dan Strategy Pemasaran*. Alih Bahasa : Diah Tantri. Edisi 9. Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.

Razak, SE., MS., I., & Sari, N. P. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v5i3.160>

Ruzikna & Azri A.P (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Sabrinal Budget Traveler Pekanbaru. *JOM FISIP Vol. 2 No.2 Oktober 2015*

Saputra M, Sefnedi & Yuliviona R (2014). Pengaruh Brand Image dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Kumpulan Artikel Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Wisuda Ke 62 Oktober 2014. Vol 5 No 2

Saravanakumar, C., & Arun, C. (2014). Survey on interoperability, security, trust, privacy standardization of cloud computing. *Proceedings of 2014 International Conference on Contemporary Computing and Informatics, IC3I 2014*.

Sekaran. (2006). Penelitian Kausatif. *Penelitian Kausatif Berguna Untuk Menganalisis Pengaruh Antara Satu Variabel Dengan Beberapa Variabel Lainnya Yang Bertujuan Untuk Melihat Seberapa Jauh Variabel Bebas Mempengaruhi Variabel Terikat (Sekaran,2006)*.

Siregar, E. H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan*. V(3), 183–199.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sulistiyowati dan Maliyan 2015. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Wisatawan Nusantara dengan Kepuasan Wisatawan Nusantara sebagai Variabel Intervening. *Jurnal MAKSIPRENEUR*, Vol. IV, No. 2, Des 2015, hal. 24 - 45

Sunyoto. (2013). *Dasar Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Swastha, B. (2005). *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta

Tjiptono. (2008a). Strategi Pemasaran. In *Edisi Kedua, Penerbit Andi, Yogyakarta*.

Tjiptono, Fandi. (2004). Prinsip-prinsip Total Quality Service. In *Book*.

Tjiptono, Fandi. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

- Tjiptono, Fandy., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction* (3rd ed.).
- Wariki et al (2015). The Effect Of The Promotional Mix, Price Perception and Location Of The Purchasing Decision And Customer Satisfaction On Taman Sari Metropolitan Haousing Manado. *Jurnal EMBA* 1073 Vol.3 No.2 Juni 2015, Hal. 1073-1085
- Wijaya, C. V. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. *Agora*, 5(1), 1–8.
- Yudiatma. F, R. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop Di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15(3), 346–353.
- Zeithaml (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing* Vol. 52(July1988),2-22.