

DAFTAR PUSTAKA

- A., W., Marsum .(2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta : Andi.
- Arifitama, G, Hayu .(2016). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Mang Engking di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Aryani, Dwi .(2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17 No 2*.
- 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 Negri Padang, Vol.18 No 1*.
- Atiyah. (2017). Impact of service quality on customer satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*.
- Azri dan Ruzikna. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Sabrina Budget Traveler Pekanbaru. *JOM FISIP*.
- 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*.
- Chiguvi dan Guruwo. (2015). Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty in the Banking Sector. *International Journal of Scientific Engineering and Research (IJSER)*.
- Dimiyati. (2017). Effect Of Service Quality On Satisfaction And Its Impact On Loyalty Of Santri Pesantren Student Al Ma'some. *International Journal of Nusantara Islam*.
- Djurmano, Anjani dan Djamaludin. (2018). Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *IJBMI*.
- Feigenbaum. (2000). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu Produk*. Salemba.
- Fornell, C. (1992). A National Costumer Satisfaction Barometer : The Swedish

- Experience. *Journal of Marketing*, Vol. 56.
- Ghozali, I. (2013) *Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, Damodar. (1997). *Ekonometrika dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Jakarta: Erlangga :
- Griffin, J. (2000). *Customer Loyalty, How to earn it, How to keep it*. New York : Lexington Books.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan*. Erlangga. Jakarta.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analisis : A global perspective (Seven Ed)*. New Jersey : Pearson Education, Inc.
- Haryanto,R A. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mcdonal's. *Jurnal EMBA*.
- Hasan, Ali. (2009). *Marketing*. Edisi Baru. Yogyakarta : Med Press.
- Husein. (2000). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk*.
<https://contohdanfungsi.blogspot.com/2013/03/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-mutu.html>.
- Ishak dan Luthfi. (2011). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs. *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Istijanto, M.M, M.Com. (2005). *Riset sumber daya manusia*. Gramedia Jakarta.Pustaka Utama,
- Jefry F.T. Bailia, Agus Supandi Soegoto, S. S. R. L. (2014) '*Jurnal EMBA*', 2(3), pp. 1768–1780.
- J.G. Runtuwu., Sem Oroh., Rita Taroreh. (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *IJBMI*.
- Khoirista,Yulianto,dan Mawardi. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta : PT indek Kelompok Gramedia.

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 dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran'*, p. 111. doi: 10.1890/09-2296.1.Abrams.

Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management, Global Edition*. doi: 10.1080/08911760903022556.

Kusumasasti, Andarwati dan Hadiwidjojo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Ekonomi Bisinis*.

Laksmi, D. (2006) “Desain Interior Rollaas Café Perkebunan Teh Wonosari Lawang Malang Dengan Nuansa Rustic”.

Lamidi & Rahadhini. (2013). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Green Produk Sepeda Motor HONDA Injection dengan kepuasan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan, Vol 13*.

Leninkumar, (2016). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty. *European Journal of Business and Management*.

Lupiyoadi .(2011). *Manajemen Pemasaran Jasa'*, Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat, Jakarta, p. 73.

Magdalena. (2014). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Kpr Btn Pada Pt. Bank Tabungan Negara Tbk. Cabang Padang. *Jurnal KBP*.

Marina,Darmawati dan Setiawan. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)*.

- Marleen wariki, G., Mananeke, L. dan Tawas, H. (2015). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado. *Jurnal EMBA*, 3(2), pp. 1073–1085.
- Martoatmodjo, M. T. dan S. (2014). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Spbu Pertamina 54.612.64 Di Siduarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 3(8).
- Masram dan Mu'ah. (2014). *Loyalitas Pelanggan: Tinjauan aspek kualitas pelayanan dan biaya peralihan*. Zifatama Publisher, Sidoarjo.
- Masrul dan Okta Karneli .(2014). Pengaruh Store Atmosphere Dan Store Location Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Produk Texas Chicken Plaza Citra Pekanbaru). *JOM FISIP Vol. 4 No. 2*, pp. 1–11.
- Minar dan Safitri. (2017). *Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty (Survey in Cekeran Midun)*. Trikonomika.
- Ninik Srijani, A. S. H. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7, pp. 31–38.
- Normasari, S., Kumadji, S., Kusumawati, A.(2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra perusahaan dan Loyalitas Pelanggan pada Hotel Pelangi Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.6 No.2.
- 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*.
- Oliver. R. L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer*. Boston, Irwin/McGraw-Hill.
- Palit,Kristanti,dan Priskila. (2016). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya. *4th International Conference on Disciplines in Humanities and Social Sciences*.

- Putra. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variable Intervening. *Diponegoro Journal of Social and Political*.
- 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*.
- Retherford, D. Robert. (1993). *Statistical Models for Causal Analysis Program on Population*. East-West Center, Honolulu, Hawaii.
- 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*.
- Runtuuwu, Oroh, dan Taroreh. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*.
- 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. *JOM*
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Path Analysis*. Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Schiffman, L. dan Kanuk, L. L. (2007) *Perilaku Konsumen*, Edisi Kedua. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Sitepu. (1994). *Econometrica*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono 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.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Wilson, A. *et al.* (2012). Service recovery’, in *Services marketing: integrating customer focus across the firm*.
- Yosep, Kindangen dan Tumewu. (2016). The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Gran Puri Hotel Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*.
- Yuen dan Chan. (2010). The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty. *Database Marketing & Customer Strategy Management*.
- Zakaria, I., Rahman, B. A., Othman, A. K., Yunus, Dzulkipli, M. R., & Osman., M. A. F. (2014). The Relationship between Loyalty Program, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Retail Industry: A Case Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 23–30

LAMPIRAN