

DAFTAR PUSTAKA

- Aarker, D., 1997. Manajemen ekuitas merek. Mitra utama: jakarta
- Agyapong, G. K. . (2011). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana). *International Journal of Business and Management*, 6(5), 203–210.
- Azri, aberian partamo, & Ruzikna. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada hotel sabrina budget traveler Pekanbaru. *JOM FISIP*, 2(2), 302.
- Chiguvi, P. T. G. (2012). The impact of the recent banking crisis on customer loyalty in the banking sector. *The TQM Journal*, 24(6), 480–497.
- Febri Tri Bramasta Putra, E. R. (2012). Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Mobil. *Diponegoro Journal of Maagement*, 1(1), 1–15.
- Fornell, C. & Larcker, D. F., 1981. Evaluating Structural Equation Modeling 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.
- Griffin, D., & Brenner, L. (2004). Griffin. *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making*, pp. 177–199.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2012). Partial Least Squares: The Better Approach to Structural Equation Modeling? *Long Range Planning*.
- Husodho, W. R. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Obyek Wisata Dumilah Water Park Madiun *EQUILIBRIUM*, 3(2), 178.
- Khoirsta, Afrinda, Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2), 1–7.
- Kotler dan Keller. (2017). Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- L.Gunawan dan S. Kempa. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Di Toko Bintang Terang. *AGORA*, 4(1), 424–434.
- Lupiyoadi. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Edisi Kedua*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta (p. 73).

- 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.
- Marina, Darmawati, & Setiawan. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 01(02), 157–164.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 1–12.
- Nuridin, S. (2018). Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer Loyalt with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 4(1), 19–31.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zethaml, and Leonard L. Berry (1988), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, 49 (Fall), 41-50.
- Palit, H. C., Kristanti, M., Anne, D., Aysia, Y., & Priskila, A. (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*, v(10), 32–37.
- Sudjana, J., Magnin, L., García-Patrón, R., & Cerf, N. J. (2007). Tight bounds on the eavesdropping of a continuous-variable quantum cryptographic protocol with no basis switching. *Physical Review A - Atomic, Molecular, and Optical Physics*, 76(5).
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2012). Statistika Untuk Penelitian. *Penerbit Alfabeta*.
- Sulistyowati, E. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap 'p' Loyalitas Wisatawan Nusantara Dengan Kepuasan Wisatawan Nusantara Sebagai Variabel Intervening Eny. *Maksipreneur*, 1v(2), 24–45.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. In *CV. Andi Offset. Yogyakarta*.
- Wiyadi, E. S. dan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemeditasi. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2), 102–112.
- Zeithaml, V. A. (2006). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 5.