

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, T. R., Kawet, L., & Ogi, I. (2015). ANALISIS PENGARUH STRATEGI PROMOSI, HARGA, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN SURAT KABAR MANADO POST. *Jurnal EMBA 1041 Vol.3 No.2 Juni 2015*, 1041-1050.
- Caturani, E., Suseno, Y. D., & Widajanti, E. (2019). ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN MERK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KONSUMEN RETNO SKIN CARE DI SURAKARTA. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Vol. 13 No. 1 Juni 2019*, 16-26.
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute.
- Fadilah, R. (2015). *Perilaku Konsumtif Mahasiswa UGM dalam Penggunaan Gadget*. Yogyakarta: UGM.
- Ghozali, & Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Herdiansyah, & Haris. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hurriyati, R. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA.
- Husein, & Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. (Irawan, 2004)
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Alex Media.
- Ir. Syofian Siregar, M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana.
- Kurniasih, I. D. (2012). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIABEL KEPUASAN (STUDI PADA BENGKEL AHASS 0002-ASTRA MOTOR SILIWANGI SEMARANG). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 1 Nomor 1 September 2012*, 1, 37-45.
- Kotler, Keller (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Muktiono, K. V. (2014). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP MINAT WORD OF MOUTH PADA BENGKEL PT. NASMOCO GOMBEL SEMARANG*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nalendra, A. R. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK(Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 3 no.2, 281-288.

- Nuridin, Dr. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PELANGGAN IM3 MADIUN). Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Parasuraman, A. V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1: 12-40, 12-40.
- Rahman, D. A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pencucian Mobil Atas Kinerja Pelayanan Pada CV. Jasa Raya Baru Semarang. *Diponegoro journal of social and politic*, No. 1 – 11., 1-11.
- Rachman, D. A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN WAJAN MAS KUDUS). *DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE Tahun 2017*, 1-8.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rifa'i, M., Yati, W., & Susanti, R. A. (2020). PENGARUH KOMITMEN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPERCAYAAN DALAM MENGGUNAKAN PRODUK JASA TITIP TOKO ONLINE. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Vol. 8, No.1, 2020.*, 8, 61-72.
- Serila, V. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Toko Online Tokopedia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Jakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Setyaleksana, B. Y., Suharyono, & Yulianto, E. (2017). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survei pada Pelanggan GraPARI Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 45 No.1* , 45-51.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Tunggal, A. W. (2008). *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)*. Jakarta: Harvindo.
- Ulfa, M., & Mayliza, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM KOTA PADANG. 1-16.
- Widyaratna, T., & Danny. (2001). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 3, No. 2, September 2001*, 85-95.
- Zeithaml, V. A. (2000). *Service Marketing 2nd edition : Integrating Customer Focus*. New York: McGraw-Hill Inc.