

DAFTAR PUSTAKA

- Ambika, Shastri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Motor Paramitha Graha Denpasar, *Jurnal EMBA*. 2 (2), hal. 440-455
- Astuti,H.D. Iskandar, Dadang. 2015. Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Chitose International Tbk.). *E-Proceeding of Managemen*. 2 (2), hal. 1232-1238.
- Cempaka, D.P. 2015. Pengaruh *Servicecape* (Lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Simpeda PT. Bank Pembangunan Jawa Timur Tbk. Kantor Cabang Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 26 (2), hal. 1-4
- Damayanti, Cintya. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, *Brand Image* terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*. 4 (3), hal. 236-251
- Ernoputri, D. Arifin, Z. Fanani, F. 2016. Pengaruh Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Penggunaan Produk LG di Malang Town Square (Matos) Malang- Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 30 (1), hal. 79-86
- Familiar, Kukuh. 2015. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*. 4 (4), hal. 348-354
- Gulla, Rendy. 2015. Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Manado Grace Inn. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*. 3 (1), hal. 1313-1322
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryono, Novan. 2020. Analisis Pengaruh Citra Merek dan Mutu Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Industri Elektro dan Penerbangan*. 4 (2), hal. 139-238
- Kuntari.Kumadji.Hidayat. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk-Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 36 (1), hal. 196-202
- Kurriwati, Nirma. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Eco-Entrepreneur*. 1 (1), hal. 48-55
- Oldhy, Ardana. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Caesar), *Jurnal UB*. 1 (2), hal. 48-73

- Pangandaheng, Fony. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Hadji Kalla Palu. *Katalogis*. 3 (2), hal. 51-67
- Panjaitan, Januar Efendy. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jne Cabang Bandung (The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung). *DeReMa Jurnal Manajemen*. 11 (2), hal. 265-289
- Philip, Kotler. Kevin, L. Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Putri, Y.L. Utomo, Hardi, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*. 10 (19), hal. 70-90
- Ratih, Hurriyati. 2014. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Safesiyani, Atika. 2015. Pengaruh Relatinship Marketing (Pemasaran Relasional) terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Diyono Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 28 (2), hal. 1-8
- Saputri, R.S.D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic Communication*. 10 (1), hal. 46-53
- Sari, D.N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kota Cirebon. *e-Proceeding of Management*. 4 (1), hal. 923-931
- Sembiring, I.J. 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*. 15 (1), hal. 1-10
- Shartykarini, Shary. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Café di Banjar Baru). *JWW (Jurnal Wawasan Manajemen)*. 4 (1), hal. 39-52
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: CV Andi
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi
- Tjiptono, Fandy. Gregorius, Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Vithya, Leninkumar. 2017. The Relationship Between Customer Satisfaction and Customer Trust on Customer Loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 7 (4), hal. 450-465.
- Wijayanto, Kusuma. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. 17 (1), hal. 38-45

