

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 2013. “*Strategic Marketing Management*”. Edisi 8. Salemba Empat. Jakarta.
- Angipora, Marius. 2002. “Dasar-Dasar Pemasaran. Edisi Kedua”. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Arviantama A et al. 2017. “Peningkatan Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan”. *Journal of Management [Internet]*; 3(3): 1-6 [diakses: 24 Mei 2018] Tersedia pada: <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/747/728>
- Assael, H. 2002. “Consumer Behavior and Marketing Action”. *Fourth Edition*. Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Basu Swastha, dan T. Hani Handoko, 2008, “Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen, edisi pertama” , cetakan keempat, Penerbit : BPF, Yogyakarta.
- Chandra, Gregorius, 2012. “Strategi dan Program Pemasaran” ,Penerbit : Andi, Yogyakarta.
- Desan Henriawan (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan”.
- Fahrezal, Edo. 2017. “Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Pengaruhnya pada Terbentuknya *Word of Mouth* di *Barbershop* Kota Semarang.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. “Metodologi Penelitian Ilmiah” , Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2008, “Manajemen Pemasaran” , edisi kedua, cetakan keenam,Penerbit : BPF – Yogyakarta.
- Ghozali Imam. 2013. “Aplikasi Analisis Multivaariate Dengan Program SPSS ”. Semarang : Bp. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Griffin, Jill. 2010. “Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan”. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hasan Ali, 2014. “Marketing dan Kasus-kasus Pilihan” , cetakan pertama, penerbit: CAPS, Yogyakarta.

- Husein, Umar. 2005. Cetakan Pertama. "Metode Riset Akuntansi Terapan". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler dan Keller, K.L. 2009. "Manajemen Pemasaran". *Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- _____, Philip. dan Gari Armstrong, 2013." Dasar-dasar Pemasaran" , Penerbit: Prenhalindo, Jakarta.
- _____, Philip dan Keller. (2008). "Manajemen Pemasaran". Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____, Philip dan Keller, K.L. (2006). "Manajemen Pemasaran". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. "Manajemen Pemasaran" , Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Laely, N. (2016). "Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pada PT. Telkomsel di Kota Kediri".
- Lupiyoadi, Hamdani. 2008. "Manajemen Pemasaran Jasa" , Edisi Kedua. Salemba Empat.
- _____, Rambat. 2014. "Manajemen Pemasaran Jasa". Edisi 3. Jakarta:Salemba Empat.
- Lutfiana, Astri Ayu, Saryadi dan Andi Wijayanto.2014. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Antara Terhadap Loyalitas Konsumen Air Minum Merek Aqua". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Mahmud, Machfoedz. 2005. "Pengantar Pemasaran Modern". Yogyakarta: Upp Amp. YKPN.
- Muhammad, H. Widiyanesti, Sri (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rock N' Roll Haircutting Bandung". *E-Proceeding of Management* Vol. 3 No. 2 ISSN : 2355-9357.
- Odunlami, B dan Matthew, O. 2015. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of a Reputable Bank in Oyo, Oyo State, Nigeria. International Journal of Managerial Studies and Research (IJMSR)*. Vol. 3, No. 2:59-69.

- Prahastuti. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat di Wilayah Semarang". Universitas Diponegoro.
- Puasantika, J. M., & Prabawani, B. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada RM Ayam Goreng Bu Bengat)". *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(4), 270-283.
- Putri, Y. L. & Utomo, H. (2017). "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening". *Jurnal Among Makarti* 10(19), 70–90.
- Raharjani, Jenny. 2005. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan sebagai Tempat Berbelanja di Kawasan Simapang Lima Semarang". *Jurnal Studi Manajemen ISSN No.1693-8283 Vol.2 No.1 Universitas Diponegoro*. Semarang. <http://ejurnal.undip.ac.id>, diakses tanggal 3 September 2014.
- Rambat Lupiyoadi,. 2001. "Manajemen Pemasaran Jasa" : *Teori dan praktik*. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Rangkuti, "Strategi Promosi Yang Kreatif" , PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsi. 2005. "Manajemen Pelayanan".
- Saravanakumar, G., 2014. "Effect of service quality on customer loyalty: Empirical devidence from co-operative bank". *Int. J. Bus. Adm. Res. Rev.* 2, 87–94.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). "Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center". *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7, 31–38.
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D". Bandung: ALFABETA.
- _____, 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D". Bandung: ALFABETA.
- Sumertana, I Wayan. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Water Park Seririt Singaraja tahun 2014-2015". *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*. 7(2), 1-10.

- Supomo, Bambang. 2012. "Akuntansi Manajemen Suatu Sudut Pandang". Edisi Pertama, Cetakan Pertama. BPFE, Yogyakarta.
- Supranto, Johannes. (2006). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar". Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- Sutojo, Siswanto, 2009. "Menyusun Harga: Pricing Stratetgy", Penerbit : Damar Mulia Pustaka, Jakarta.
- Swasta, Basu. 2002. "Manajemen Pemasaran", Edisi Kedua. Jakarta: Liberty.
- _____, dan Handoko., dalam Riyadi., Joko (2004: 83). "Lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas konsumen".
- Tjiptono, F. (2001). "Strategi Pemasaran", Penerbit Andi: Yogyakarta.
- _____, Fandy, 2012. "Pemasaran Jasa". Bayu Media Publishing, Malang.
- Winata, A., & Fiqri, I. A. (2017). "Pengaruh harga dan kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan hotel Emersia di Bandar Lampung". *Jurnal Management Magister*, 3(2), 133–149.