

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah,Willy,Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Riset Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Alma,Buchari. 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Asosiasi Franchise Indonesia. 2013. *Perkembangan Usaha Waralaba di Indonesia*. www.franchiseindonesia.or.id. Diakses tanggal 30 Desember 2014.
- Athoillah,Anton. 2010. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Augusty, Ferdinand. 2013. *Metode Riset Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bowo,Abdul,Mukid. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Keputusan Konsumen bagi Notebook Merek Acer (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Diponegoro). *Jurnal Gaussian Volume 2, Nomor 1*.
- Bowo, L. dkk. 2013. Pemilihan Supplier dan Penjadwalan Distribusi CNG dengan Pemodelan Matematis. *Jurnal Teknik Pomits, Vol (3)*. <http://download.portalgaruda.org/article>. Diakses 07 Agustus 2015.
- Burhanudin. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bagi Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusta. *Jurnal: Volume 10, No. 1. ISSN: 2502-5449*.
- Cardia,Daniel I Nyoman Renatha dan I Wayan Santika. 2019. Pengaruh Mutu Produk,Harga dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen. Vol.8,No.11. ISSN 2302-8912*.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah*. Bandung: Satu Nusa.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media
- Djaslim Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Linda Karya, Jakarta.
- Elisabeth, Melysa. 2013. Mutu Pelayanan, Mutu Produk dan Harga Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen Kartu AS Telkomsel Kota Manado. *Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 4. ISSN 2303-1174*.

- Fandy,Tjiptono.2011.PemasaranJasa,Bayumedia,Malang.
- Ghozali, Imam. 2015. Partial Least Squares Konsep,Teknik,Dan Aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo Indriyo. 2012. Manajemen Pemasaran. edisi kedua,cetakan kedua. Penerbit: BPFE–Yogyakarta
- Guntur,Dr. Effendi M. 2010. Transformasi Manajemen Pemasaran Membangun CitraNegara.Sagung Seto,Jakarta.
- H.AbdulManaf.2016.RevolusiManajemenPemasaran,Edisi 1,Mitra Wacana Media : Jakarta.
- H.Malayu S.P,Hasibuan,Drs.2011. Manajemen SumberDaya Manusia,Edisi Revisi. Jakarta: PenerbitPT. Bumi Aksara.
- Hurriyati Ratih, Dr., M.Si. 2012. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Jakarta: AlfabetaCV.
- Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.Bandung: ALFABETHA
- I Made Adi dan Tjokorda Gde Raka Sukawati. 2018. Pengaruh Persepsi Harga,Promosi dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. Jurnal : Manajemen Unud,Vol. 7,No. 11,2018: 59955-5982.ISSN: 2302-8912.
- Ismail Solihin.2010.PengantarManajemen,Erlangga,Jakarta.
- Kasse,Andreas. 2010. Analisis Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen bagi PT. Integrated Marketing Communication.Jakarta: Business Publications INC.
- Kotler,dan Keller.2012.ManajemenPemasaran.Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. PenerbitErlangga.
- Kotler,Philip & Gary Amstrong. 2014. Principle of Marketing,15th edition. New Jersey: PearsonPrenticeHall.
- Kotler,Philip dan Kevin Lane Keller.2017. Manajemen Pemasaran disi 12 Jilid I. Jakarta: Indeks-PrenticeHall.

- Kristiani,Rina Adi. 2018. Pengaruh Kepuasan Konsumen,Harga,Mutu Produk dan Promosi terhadap Loyalitas Merek Alat angkat (Crane) XYZ PT. ABC. Jurnal Manajemen. ISSN2541-285X.
- Kuncoro,Mudrajad.2007. Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: UPPSTIMYKPN.
- Lovelock,C,dan John Wirtz,2011. “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.
- Marzuki. 2000. Metodologi Riset. Yogyakarta: Prasetia Widia Pratama.
- Millet,John D. 2012. Management in the public service: The quest for effective performance. New York: McGraw-Hill
- Ndaru Prasastono, “Mutu Produk dan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi”, Dinamika Kepariwisata Vol. XI No.2 Oktober 2012.
- Novia,Nelly dan Sasi Utami. 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen bagi Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. Jurnal Manajemen dan Ekonomi. Vol. 2, No. 1. ISSN 2621-2374.
- Nurhidayati. 2018. Analisis Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen bagi Fish Street Cabang Tebet. Vol. II, No. 1. ISSN 2550-0805.
- Putra, Febri Tri Bramasta dan Edy Raharja. 2012. “Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen di Bengkel Mobil Rapiglass Autocare Semarang”, Diponegoro Journal Of Management. Volume 1, Nomor 1, Hal. 1- 15. UNDIP Semarang.
- Putri, Tengku. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen bagi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 5, No. 2. ISSN 2252-844X.
- Rusmawati, 2018. Analisis Mutu Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Laundry BJR Batakan Balikpapan. Jurnal Eksekutif vol. 15 no 1 Juni 2018
- Safitri, Irvina. 2018. Strategi Pengembangan Usaha Kuliner Studi Kasus Warung Lemang di Jenepono, Sulawesi Selatan. Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian. Vol. 14, No. 2. ISSN 0853-8395.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2009). Research Methods for Business: A Skill Building Approach 5th ed. United Kingdom: John Wiley and Sons.

- Setiyaningrum,Ari.,Jusuf Udaya,dan Efendi. 2015. Prinsip-prinsip Pemasaran. CV Andi Offset: Yogyakarta.
- Siswanto.2010.Pengantar Manajemen–Cet6.Jakarta: Bumi Aksara.
- Soraya,Iin. 2015. Pengaruh Promosi dan Ekuitas Merek terhadap Loyalitas Konsumen Cipaganti Travel.Jurnal Komunikasi. Vol. VI,No.2.
- Sugiyono,2007, Metodologi Riset Bisnis,PT. Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. Metode Riset Kuantitatif,Kualitatif,dan Kombinasi (Mixed Methods).Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metode Riset Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,kualitatif,dan R&D.Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2012. Memahami Riset Kualitatif. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. Metode Riset Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, CV. Alfabeta,Bandung.
- Sugiyono. 2015. Metode Riset Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan R&D).Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Surachman,Muhammad Arief. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus bagi Apotek Telkomedia-Sentot,Buah Batu dan Gerlong).Jurnal Manajemen. Vol.4,No.3.ISSN 2355-9357.
- Tresya,Dhita. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kenyaman Terhadap Kepuasan Konsumen Bagi Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri. Jimek Vol 1 Nomor 2 Desember 2018.
- Tjiptono,Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Srategik. Yogyakarta : ANDI.
- Utami,Ida Ayu. 2015. Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Baruna Sanur. Jurnal Manajemen Umud. Vol. 4,No. 7. ISSN 2302-8912.