

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, Alma. (2014). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Griffin, J. (2007). *Customer Loyalti* (edisi revisi dan terbaru). Jakarta: Erlangga.
- Griffin, M., & Babom. K. (2009). *How Quality Value Image and Satisfaction Create Loyalty at a Chinese Telecom*. *Journal of Business Research*, 980-986.
- Iskandar, P. & Wijaksana, T.I. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Transportasi*. Bandung : PT. Tara Mega Muliatama.
- Koestanto, T.H. & Yuniati, T. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank JATIM Cabang Klampis Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(10), 1-18.
- Kotler, P. (2004). *Market Insight Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Liga A.E, Redita, Maria M Minarsih., Muh. Mukeri Warso. (2015), Pengaruh Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen SPBU 44-507 (Studi Wilayah Kec. Argomulyo, Kel. Tegalrejo Kota Semarang). *Journal of Management*, 3, 2442-4064.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Novita, Dian. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Varibel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 4, 117-131.
- Nursaidah, M. & Qomariah, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen & Bisnis Indonesia*, 6 (2), 212-221.
- Oliver, R.L. (2011). Whence Cunsumer Loyalty *Journal of Marketing*, Vol. 6 (3), 33-44. .
- Panjaitan, Wenty. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada UD PN Silitonga Servelawan. *Jurnal Manajemen*. 4 (1), 83-91.
- Parasuraman, A, Zeithmal. (2011). *Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Surabaya: Binaman Press Indo.
- Putri, Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Among Makarti*, 10 (19), 70-90.
- Rismatul Karomah, Rois Arifin, M. Hufron. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Riset Manajemen*, 5, 135-150

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregirus. (2011), *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset..