

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, M. R., Setyowati, T., & Saidah, N. (2019a). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 79. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
- Afandi, Setyowati, & Saidah. (2019b). Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pada Dira Cafe & Pool Pontang Ambulu Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1).
- Diana, F. T. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup !* CV. Andi Offset.
- Dinyati. (2018). *Strategi Pemasaran Untuk Menghadapi Persaingan Yang Dinamis*. Mitra Wacana Media.
- Doni, M. (2016). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh* Doni Marlius. *Pengaruh Bauran Pemasaran*, 03, 12–22. <https://doi.org/10.31227/OSF.IO/VDQGX>
- Dwi Suhartanto, Tjetjep Djatnika, R. (2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran* (Bandung). CV. Alfabeta.
- Familiar, K., & Maftukhah, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. 4(4). 2252-5662
- Herawati, Widodo, R., Isman, & Wahud, D. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Jasa Exspedisi PT. JNE Cabang Muara Bungo). *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora (JASIORA)*, 3(3), 39–50. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3596998>
- Irawan, D., & Japariato, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–8.
- Kasmir. (2017a). *Costumer Services Excellent : Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017b). *Customer Servides Excellent: Teori dan Praktik*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Management Analysis Journal Pelanggan, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348–354.

- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel PT Astra International Tbk – Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196–202.
- 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*, 1(1).
- Manullang, M., & Hutabarat, E. (2016). *Manajemen Pemasaran dalam Kompetisi Global*. Indomedia Pustaka.
- Maskur, M., Qomariah, N., & Nursaidah. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang). *Jurnal Sains Manajemen & Bisnis Indonesia*, VI(2), 212–221.
- Natasha Gabrielle, L. H. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 8(1), 55–70.
- Nawangsih, Khoirul Ifa, dan K. Y. A. (2019). *Manajemen Pemasaran*. In *Cetakan Pertama*. Widya Gama Press.
- Noor, S. (2014). Penerapan Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio Di Malang. *Jurnal INTEKNA*, 14(2), 102–209.
- Normasari, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 1–9.
- Pangaila, P. A., Worang, F. G., & Wenas, R. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado)*. *Jurnal EMBA*, 6(4). 2303-1174
- Paramita, R. W. D., & Rizal, N. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Edisi 2*. Bantul: AZYAN MITRA MEDIA.
- Prayitno, D. (2018). *Kepuasan Sebagai Pemediiasi Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang)*. 1(1), 128–137.
- Prayitno, D., Taufik, M., & Jariah, A. (2018). *Kepuasam Sebagai Pemediiasi*

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Onderdil Sinar Bahagia Motor di Lumajang). 1(1). <http://proceedings.stiewidyagama>

- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. CV. Pustaka Setia.
- Resmi, S., Pahlevi, R. W., & Sayekti, F. (2019). *Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers 2019 Universitas Stikubank , Semarang 3 September 2019 Proceeding Seminar Nasional dan Call for Papers 2019. 2601(September), 2014–2017.*
- Sari, N. N., Utami, S., & Bambang, R. N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pasar Tradisional Ngronggo Kota Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 20. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.413>
- Selang, C. A. (2013). *Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Fresh Mart Bahu Mall Manado*. *Jurnal EMBA*, 71(3), 71–80.
- Sembiring, I. J. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1–10.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. In *Cetakan ke Tujuh*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. CV. Alfabeta.
- Sukmawati, I. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Air Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 729–742.
- Sumarauw, J., Tewal, B., & Benua, D. (2015). *the Influence of Service Marketing Mix To Satisfaction of Students At Charity High School Tomohon*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 487–498.
- Suratno, Fathoni, A., & Haryono, A. T. (2016). *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Pelabuhan Indonesia III Semarang*. *Journal Of Management*, 2(2), 1–16.
- Tjiptono, G. C. & F. (2017). *Mengupas Manajemen Strategik, Branding Strategy, Costumer Satisfaction, Stategi Kompetitif, e-Marketing*. CV. Andi Offset.

Umar, H. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Raja Grafindo Persada.

Wenas, R. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado)*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 2778–2787.

Wibowo, L. A. (2017). *Manajemn Komunikasi dan Pemasaran*. Alfabeta.

