

Daftar Pustaka

- Abdullah dan Tantri. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Ali Hasan. (2014). **Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan**. CAPS. Yogyakarta
- Kotler Philip dan Gerry Amstrong. 2014. *Principle Of Marketing*, 15th edition Pearson. Pretice Hall, New Jersey.
- Alfi Ranita Sinaga. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada KFC Metrocity Pekanbaru), JOM FISIP, Vol. 3, No.2, Hal 1-19.
- Andriani Kusumawati : (2014). Analisis pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Malang.
- Angelia Gabriela Sampelan, Sem G Oroh, dan silcyljeova Moniharapon. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru Mantos Manado, Jurnal EMBA, VOL.3, No. 3, Hal 170-179.
- Appalayya Meesala and Justin Paul. 2018. *Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals*. *Journal of Retailing and Consumer Service* 40 (2018) 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969>.
- Arief Rahman Kurniawan. (2014). Total Marketing, Yogyakarta: Kobis
- Buchari Alma. (2014) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Cheng Boon Liat, Shaheen Mansori, and Cham Tat Huei. 2014. *The Associations Between Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Loyalty: Evidence from the Malaysian Hotel Industry*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. Vol. 23 No. 3. <https://www.fandfonline.co/doi/abs/10/1080>. Diakses: 20-Mei-2018.
- Cindy Sugandhy, Gisela Odelia, dan Agustinus Nugroho. 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Restoran X Surabaya, Jurnal EMBA 639, Vol. 1, No. 3, Hal. 639-647.
- Daryanto. (2013:62). Definisi Harga. Jakarta.
- Fandy Tjiptono Ph.D. 2014. Strategi Pemasaran, edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta

Giovanis Apostolos N., Dimitris Zondiros, Petros Tomaras. 2014. *The Antecedents of Customer Loyalty for Broadband Services: the role of Service Quality, Emotional Satisfaction, and Corporate Image*. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 148 (2014) 236-244. <http://www.procedia.ac.id/social/behaviourial/scienes148/view/14678>.
Diakses: 01-Agustus-2018.

Gita Sukmawati Putri dan Aniek Wahyuati. 2015. Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 4, No. 11, Hal.1-20.

Griffin, Jill. 2013. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.

Gusdialdo Sandi, Surya Dharma, dan Yuhelmi. 2015. Pengaruh Kualitas Produk Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Fuja di Kota Padang, *Jurnal Ekonomi Universitas Bung Hatta*, Vol.6, No.2, Hal 1-10.

Heesup Han and Kisang Ryu. 2013. “*The Rules of the Physical Environment, Price, Perception, and Customer Satisfaction in Determining Customer Loyalty in the Restaurant Industry*.” *Journal of Hospitality and Tourism Research*, Vol.33, No. 4,487-510.

<https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/4316>

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2576/2108>

<https://ojs.stimihandayani.ac.id/index.php/PROSIDING/article/view/220/155>

<http://repository.unpas.ac.id/37145/5/%285%29%20BAB%20II.pdf>

Ilham Akbar Solichin. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Quick Chicken Jalan Jawa No. 63 Jember, *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 11, No. 1, Hal 61-66.

Indah Dwi Kurniasih. 2013. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahas 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 1, Nomor 1. Diakses 22 Mei 2017
<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/4316/3937>.

- Intan Maizura Abd Rahip, Mohd Juraij Abd Rani, Bibi Norani Mohd Yusuf, dan Mohd Shahidan Shaari. 2015. *The Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customers Loyalty: Evidence from Fast Food Restaurant of Malaysia*” *International Journal of information Business and Management*, Volume 7, Number 4, Malaysia.
- Kotler Philip dan Keller. (2016:27). *Marketing Management as the art an science of choosing target market and getting*, New Jersey.
- Kotler Philip dan Gerry Armstrong. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition Pearson Education, Inc.
- Melysa Elisabeth Pongoh. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4.
- Muhammad Arif Surachman, Elvira Aziz 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Apotek Telkomedika Di Kota Bandung. Vol.4, No.3.
- Muszammil Abdul, Mukhlis Yunus, dan Nurdasila Darsono. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan trhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT.Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. Vol. 8 No. 3. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JlnoMan/article>. Diakses: 20-Mei-2018.
- Ni Putu. Cempaka Atmaja Dharmadewi. 2016. *Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar*. Tesis Masgister Manajemen Pada Program Pascasarjana Universitas Udayana: Denpasar.
- Rambat Lupiyoadi (2015). *Manajemen proses pemanfaatan sumber daya*, Jakarta: Salemba Empat
- Samsul Ramli. (2013:51). *Harga Sebagai Nilai Relatif*. Jakarta.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian Pemasaran*. Bogor: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Siew-Peng Lee dan Sedigheh Moghavvemi. The Dimension of Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty: A case of Malaysian Banks. *Asian Journal of Business and Accounting* 8(2), 2015 pp9t-121.

Sofjan, Assauri 2013. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.

Stanton, William J. 2013. Prinsip Pemasaran Alih Bahasa oleh Buchari Alma. Jilid Satu. Edisi kesepuluh. Jakarta : Erlangga.

Vinita Kaura Ch. S. Durga Prasad Sourabh Sharma. 2015. "*Service quality, Service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfactio. International Journal of Bank Marketing. Vol. 33 Iss 4 pp.*

Wirtz dan Lovelock. (2016:6). Pemasaran Jasa. Erlangga: Jakarta.

Wyckof. (2014:268). Kualitas Pelayanan oleh Fnady Tjiptono, Yogyakarta.