

DAFTAR PUSTAKA

- Atulkar, S., & Kesari, B. (2017). Satisfaction, loyalty and repatronage intentions: Role of hedonic shopping values. *Journal of Retailing and Consumer Services*, hal. 23 - 34.
- Bps. (2016, Desember 20). *Jumlah Pelanggan Telepon Menurut Jenis Penyelenggaraan Jaringan 2010-2015*. Retrieved September 16, 2017, from Badan Pusat Statistik: <https://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1844>
- Dennisa, E. A., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Klinik Kecantikan Cosmedic Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, hal. 1 - 13.
- Faradina, A., & Satrio, B. (2016). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Cantik Alamanda. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, hal. 1 - 18.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Foster, B. (2008). *Manajemen Ritel*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*. Semarang: Badan Penelitian Undip.
- Ghozali, I. (2014). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0 Update Bayesian SEM*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, hal. 454-463.
- Kheng, L. L., Mahamad, O., Ramayah, T., & Mosahab, R. (2010). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks on Penang, Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*, hal. 57 - 66.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. (H. Purwoko, Trans.) Jakarta: Erlangga.

- Lenzun, J. J., Massie, J. D., & Adare, D. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal EMBA*, hal. 1237 - 1245.
- Lovelock, C. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: Gramedia.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manampiring, A. S., Tumbuan, W. J., & Wenas, R. S. (2016). Analisis Produk, Harga, Lokasi, Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Kartu Kredit PT. Bank Mandiri TBK. Manado. *Jurnal EMBA*, hal. 164 - 176.
- Palenewen, P., Kawet, L., & Tielung, M. (2014). Kualitas Layanan dan Fasilitas Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu. *Jurnal EMBA*, hal. 185-197.
- Pardede, R. F., & Hadi, H. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Merek Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Rokok. *Jurnal Manajerial*, hal. 21 -30.
- Pratama, A. H. (2017, Januari 30). *Perkembangan Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016 Terbesar di Dunia*. Retrieved September 16, 2017, from Techinasia: <https://id.techinasia.com/pertumbuhan-pengguna-internet-di-indonesia-tahun-2016>
- Sangkaeng, S., Mananeke, L., & Oroh, S. G. (2015). Pengaruh Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, hal. 1089-1100.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, hal. 445-457.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. (M. Y. Kwan, Trans.) Jakarta: Salemba Empat.
- Solimun. (2002). *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, D. (2011). *Promosi Efektif "Menggugah Minat & Loyalitas Pelanggan"*. Jakarta: PT. Suka Buku.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Waskita, A. I., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, hal. 1 - 20.
- Yuliaty, T. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Brand Equity terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Aksara. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, hal. 120-126.
- Zain, T. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Speedy Instan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, hal. 104-114.