

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, Made Purwa dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 9.

Aji, Sidiq Rustam. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Solo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.

Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Japarianto, Deny Irawan dan Edwin. (2013) Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 2.

Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad. (2012). Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry, *International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3.

Kotler, P and G. Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Pearson Education Limited. New Jersey.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2 Bahasa Indonesia. Jakarta: Erlangga

Kusuma, rizal wahyu dan suwitho (2015) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 4, Nomor 12.

Kusumasasti, ika dan Andarwati Djumilah Hadiwidjojo. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Coffee Shop. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 22, No. 2.

Lee, Hyung Seok. (2013). *Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. *Asian Social Science*, Vol. 9, No. 2.

Lestari, Ani dan Edy Yulianto. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 54 No. 1

Marleni, Dina. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Gonilan – Sukoharjo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal ekonomi dan bisnis*.

Mustofa, Ali, Sri Lestari Triyaningsih dan Suprayitno. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 16 No. 3.

Nuridin. (2018). Effect of Service Quality and Quality of Products to Customer loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable in PT. Nano Coating Indonesia. *International Journal of Business and Applied Social Science*, Vol: 4, ISSUE: 1.

Pradita, Nurul Pertiwi Adhistya. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Gudeg Yu Djum Wijilan. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

Universitas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Putra, Hilman Ardianta. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Social And Political*, Tahun 2017, Hal 1-8.

Rangkuti, Freddy. (2008). *The Power Of Brand's*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Rusdianto, Hutomo Dan Chanafi Ibrahim. (2016). Pengaruh Produk Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Dengan Persepsi Masyarakat Sebagai Variabel Moderating Di Pati. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Volume 4, Nomor 1,43 – 61.

Ryu, Kisang and Han, Heesup. (2010). Influence of the Quality of Food, Service, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavior Intention in Quick-Casual Restaurants : Moderating Role of perceived Price, *Journal of Hospitality and Tourism Research*.

Sakaran, Uma. (2006). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Sangadji, Etta., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.

Solimun. (2004). *Multivariate Analysis: Structural Equation Modeling (SEM) LISREL and AMOS*. Malang: Fakultas MIPA Universitas Brawijaya.

Pangandaheng, Fonny. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hadji Kalla Palu. *Jurnal ilmu Manajemen*, Volume 3 Nomor 2.

Nugraha, Yuda Cahya. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan. *Jurnal ilmu Manajemen*, Volume 3 Nomor 1.

Kristanto, Jessica Ordella. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol 6, No 1.

Yesenia dan Siregar, Edward H. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi* Vol 5, No 3.

Sulistiyanto dan Soliha, Euis. (2015) Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Apotek “Dela” Di Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.

Shartykarini, Shary dkk. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*, Vol. 4, Nomor 1.

Setyo, Purnomo Edwin. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, Nomor 6: 755 – 764.

Khoirulloh dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, Vol 4, No 4.

Sawitri, Dyah, dkk. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen* Volume 1, Nomor 4,

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sulistiyo, Rahmat. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*, Fakultas ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Tjahjaningsih, Ali Maskur Endang. (2015). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan dan Citra Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pada Pelanggan Supermarket Giant Semarang. *Jurnal Ekonomi*.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

Viriya, Nuchsarapring, Faudziah Hanimhj, dan Fadzil Syed Soffian Syed Ismail. (2015). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Thailand's Audit Firms. *International Journal of Management and Applied Science*, ISSN: 2394-7926

Wahab, Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 2, Nomor 1.

Wijaya, I Putu Surya Ananta dan I Nyoman Nurcaya. (2017). Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk Dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No. 3.

Yarnest. (2004). *Panduan Aplikasi Statistik*. Malang: Dioma.