

DAFTAR PUSTAKA

- Alfianno, V., & Ngatno, N. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Jasa Jne Ekspres Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Jne Cabang Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*.
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural: Teori, dan Aplikasi dengan Program AMOS 24* (7th ed). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jimanto, R. B. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Kotler Phillip And Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lee, M. S., Hsiao, H. D., & Yang, M. F. (2010). The Study Of The Relationships Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *International Journal Of Organizational Innovation (Online)*.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty: A Test Of Mediation. *International Business Research*.
- Normasari, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Pramana, R. I., & Sukresna, I. M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata Po Jaya Indah Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*.
- Prasetyo, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*.

- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service Quality, Customer Satisfaction, And Behavioral Intentions In Fast-Food Restaurants. *International Journal Of Quality And Service Sciences*.
- Setyaningriani, E. D., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Penumpang Shuttle Po. Sumber Alam Jurusan Semarang-Cilacap). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- 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*.
- Sekaran, Uma. (2017). *Research Methods For Business Edisi Jilid 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2017). *Research Methods For Business Edisi Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyaji, D. I., & Ngatno, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Go-Jek Di Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Suryawan, S. (2013). Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Top Brand Award 2018. <http://www.topbrand-award.com>. Diakses pada Rabu, 31 Oktober 2018 Jam 20.45 WIB.