

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, P. M. dan Kusumadewi, N. M. W., (2017), "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Travel Agen My Bali Tour)", *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Anonim, Tingkat Penghunian Kamar Hotel Daerah Istimewa Yogyakarta, <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease.html>. Diakses tanggal 24 September 2018 pk 20.00 WIB.
- Dharmawansyah, Inggil. (2013). "Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada Rumah Makan asri Bumiayu". *Management Analisis Jurnal 2* (2)
- Dutka, A., (2008), *AMA Hand book for Customer Satisfaction*. Illinois : NTC Business Book.
- Ferdinand, A., (2014), *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali dan Imam, (2011), *Aplikasi Analisis Multivarite dengan SPSS, Cetakan 4*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin R. W., (2003), *Management Jilid 1*. Jakarta, Erlangga.
- Hilmawan, I. M. dan Suryani A., (2014), "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen Studi pada Trans Sarbagita." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Hurriyati, R., (2005), *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*, 129: 29, Bandung: Alfabeta.
- Irnandha, A., dan Utama, A., (2016), "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta)." *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)* 5.6: 660-669.
- Jimanto, R. B., dan Kunto, Y. S., (2014), "Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya." *Jurnal Strategi Pemasaran* 2.1: 1-7.

- Kotler, Philip and Keller, Kevin L., (2009), *Marketing Management (13th ed)*, New Jersey : Upper Saddle River.
- Kotler, P Armstrong, G., Adam, S., and Denize, S., (2014), *Principles of marketing*, Pearson Australia.
- Novandy, M. I., dan Rastini, N. M., (2018), "Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Usaha Ekpedisi TIKI Di Kota Denpasar)." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Parasuraman, *et al.*, (2007), "Servqual : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" *Journal Of Retailing*. Vol. 64 No. 1. Hlm. 12-40.
- Putri, D. A. M. M. D. G. dan Suasana, I Gst. A. Kt. Gd., (2017), "Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Pembangunan Daerah Bali", *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.
- Rahmawati, A. (2015), *Statistika Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Prodi Manajemen, UMY.
- Sarwono, J., (2012), *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Sekaran, U., (2011), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U., (2011), *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shanka, M. S., (2012), "Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in Ethiopian banking sector." *Journal of Business Administration and Management Sciences Research* 1.1: 001-009.
- Siddiqi, K. O., (2011), "Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh." *International Journal of Business and Management* 6.3: 12.
- Singh, A. P., and Thakur, S., (2012), "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty: In The Context of Retail Outlets In DB City Shopping Mall Bhopal." *International Journal of Management Research and Reviews* 2.2: 334.
- Suliyanto. (2005). *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suryadharma, I. W. W., dan Nurcahya, I. K., (2015), "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*.

Tjiptono, F., (2014), *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.

Tjiptono, F., dan Chandra G., (2004), *Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan*, Yogyakarta, Andi Offset.